



Estado de información no financiera

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ANUAL
TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

Índice

Carta de la Consejera Delegada	4
Covid-19	5
1. Introducción	10
2. Modelo de Negocio	11
2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial	11
2.2 Objetivos y Estrategias	12
2.3 Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa	12
2.4 Mercados y Tendencias	14
2.5 Estructura Societaria	19
2.6. Información Fiscal	19
3. Gestión de Riesgos No Financieros	20
3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados.....	22
4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	23
4.1 Espacios de trabajo saludables.....	24
4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos.....	25
4.3 Uso sostenible de los recursos	25
4.4 Cambio climático.....	26
5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal	27
5.1 Empleo	27



5.2 Organización del Trabajo	35
5.3 Salud y Seguridad	36
5.4 Relaciones Sociales	38
5.5 Formación	39
5.6 Igualdad	42
5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	44

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno

46

6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican	46
6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales.....	47
6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	47
6.4 Formaciones específicas	49

7. Información sobre la Sociedad

50

7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	50
7.2. Subcontratación y proveedores.....	53
7.3. Cliente final (consumidor)	54

8. A disposición del público

57

9. Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera

58

9.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad	59
--	----

Carta de la Consejera Delegada

Maite Trujillo



Durante 2021 desde IPAS hemos hecho frente a diferentes desafíos que han demostrado, una vez más, la relevancia y vigencia de nuestros valores. Un año que se inició con el lanzamiento una nueva misión para la compañía - «actuamos por el progreso humano, combinando la pasión con una avanzada experiencia para proteger lo que importa cuando importa»-. Un renovado propósito que refleja nuestro compromiso en el apoyo a nuestros clientes, la unión de nuestros empleados/as y la ayuda a la sociedad para enfrentarse a los retos de nuestro tiempo.

Esta misión que nos facilita acometer los objetivos marcados como compañía: agilizar nuestra transformación digital, desarrollo en nuestra cartera de productos atendiendo las necesidades de nuestros clientes y finalmente afianzar nuestra competitividad en el mercado.

Este ejercicio 2021 nos ha permitido a nivel humano, transitar hacia nueva normalidad, a través del Plan de Regreso a las Oficinas, así como la definición de un nuevo modelo de trabajo a través de la cultura Smart Working. Hemos asegurado en todo momento las medidas de seguridad y prevención establecidas por el Plan de Contingencia de la compañía, y lo hemos acompañado de todas aquellas iniciativas para asegurar el bienestar de nuestros colaboradores/as.

Otra de las grandes novedades durante el año 2021 ha sido el lanzamiento de la Política sobre la Igualdad de Oportunidades, Intimidación y Acoso. En IPAS estamos comprometidos con la diversidad y la inclusión, como claves fundamentales de nuestro éxito y competitividad. Esta nueva política simboliza el compromiso de IPAS con cada una de las personas que forma parte de la compañía para que sienta segura, valorada y respetada.

En materia de Responsabilidad Corporativa nuestros objetivos han quedado enmarcados dentro de la estrategia Driving Progress 2023 del Grupo AXA. En este sentido hemos determinado 3 prioridades de acción: la lucha contra el cambio climático, la gestión de la diversidad y la generación de un mayor impacto a través de nuestra acción social y en materia de protección inclusiva.

Finalmente, en el año 2021 hemos renovado nuestro compromiso con Pacto Mundial. Apoyamos de manera firme sus diez principios, así como los diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible. Unas metas globales que nos permiten definir nuestro plan de acción local, crear nuevas sinergias con nuestros grupos de interés y generar un mayor impacto como agentes de cambio ante los principales retos sociales y medioambientales. Es a través del Informe de Progreso y del Informe del Estado de la Información no Financiera que tienes ante ti, donde podrás comprobar el alcance de nuestra actividad en relación a nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

Bienvenido/a.

Covid-19



Durante 2021, la compañía ha dado continuidad a las acciones acometidas por la Dirección en el 2020, en el cual se procede a transitar hacia un modelo de “nueva normalidad”:

En este sentido, Dirección toma las siguientes decisiones estratégicas:

1. El 1 de septiembre se inició el Plan de Regreso a las Oficinas, a través de equipos quincenales en grupos de color (dos colores). Posteriormente la alternancia paso a ser semanal, alternando una semana de presencia en oficina que incluye dos días de teletrabajo voluntarios, con una semana de teletrabajo.
2. De manera voluntaria, desde el área de Prevención se ofreció un test serológico a todos los colaboradores/as unos días antes de su incorporación.
3. Además, se ha ofrecido teletrabajo voluntario en momentos pico de contagio, como por ejemplo a finales del mes de diciembre, en continua revisión por parte del grupo AXA en cuanto a evolución de la pandemia.
4. Durante los meses de junio, julio y agosto se llevaron a cabo diferentes iniciativas desde el área de Comunicación Interna y Bienestar para promover el trabajo voluntario desde la oficina, combinado con teletrabajo, antes de la activación del Plan de Regreso a las Oficinas. Asimismo, las oficinas permanecieron abiertas durante 2021 para todos aquellos colaboradores/as que desearon trabajar desde su centro de trabajo.



5. Se mantiene el *site* COVID 19 en la intranet corporativa, creado en 2020, en el que se aloja toda la información específica y relativa la gestión de la pandemia por parte de la compañía. En dicho *site* se aloja:
 - a. Información y pautas de actuación ante sintomatología compatible con COVID-19 en la oficina o en situación de trabajo
 - b. Información sobre el correcto uso de las mascarillas y documentos útiles sobre el ministerio de Sanidad.
 - c. Se describen buenas prácticas para el inicio del teletrabajo, así como un manual técnico, guía para una mejor gestión el tiempo y fundamentos del teletrabajo.
 - d. Se ponen a disposición del colaborador/a diferentes herramientas para contribuir a su bienestar emocional y físico.
6. El área de Prevención, durante 2021, ha estudiado todos aquellos casos susceptibles de pertenecer a un colectivo de riesgo a tener en cuenta en el regreso a las oficinas. Todas las peticiones han sido estudiadas de manera individual por parte de Servicio de Prevención, con la colaboración de Vigilancia de la Salud. En base a una valoración médica, se ha determinado si se requieren o no realizar posibles adaptaciones a título individual.
7. De forma temporal el colectivo de mujeres embarazadas ha seguido realizando teletrabajo. Una condición que ha sido revisada periódicamente en función de la inmunidad de grupo respecto a la COVID-19.
8. Durante 2021 se ha definido el modelo de trabajo flexible *Smart Working*, basado en un entorno de trabajo híbrido donde se ha combinado los beneficios del trabajo en remoto con los beneficios del trabajo en la oficina.
9. Se han asegurado las medidas que el ministerio de Sanidad y los gobiernos autonómicos han facilitado y se han implementado todas aquellas recomendaciones posibles.
10. Durante 2021 la dirección de la compañía sigue manteniendo una comunicación muy fluida con los colaboradores/as con el objetivo de:
 - a. Acompañar a toda la plantilla en un año donde se consolida el teletrabajo como parte de la experiencia del colaborador/a.
 - b. Informar de todas las decisiones que se estaban tomando para asegurar tanto la salud y el bienestar de los empleados, como las operaciones de la compañía.
 - c. Ofrecer todos aquellos recursos y herramientas que se estaban generando para facilitar la adaptación del colaborador a un nuevo entorno de trabajo.
11. El área de Bienestar desarrolló durante el año 2021 todas aquellas un plan específico al respecto para abordar los efectos de la denominada «fatiga pandémica»: estrés, ansiedad, depresión, insomnio etc.



Plan de Contingencia

En materia de Prevención de Riesgos Laborales, la empresa aprobó un Plan de Contingencia específico sobre Covid-19, que ha seguido vigente durante 2021. Un plan que realiza un análisis de situación de la compañía, los centros de trabajo, procesos, plantilla, contratas, clientes, etc. con el fin de evaluar el riesgo de contagio y siguiendo las directrices de Grupo AXA. Este plan se fundamenta en los siguientes principios:

- **Higiene:** disponer de los centros de trabajo preparados con las mayores garantías higiénicas
- **Prevención:** disponer de equipos de protección individual para todos los/las colaboradores/as, apantallamiento de zonas, distancia social.
- **Formación e Información COVID19:** obligatoria en Yes Learning para toda la plantilla.
- **Distancia social y Control del aforo:** una vuelta gradual y escalonada, garantizando la continuidad del negocio, avanzando en nuevas maneras de trabajar.
- **Acompañamiento:** proporcionando apoyo psicológico y emocional a aquellas personas que lo necesiten.

El Plan de Contingencia de Inter Partner Assistance Servicios S.A.U. se divide en 3 tipos de medidas distintas:

1. Medidas preventivas generales

- a. Definición de un comité de seguimiento semanal formado por la Dirección de RRHH España, Responsable Relaciones Laborales, Responsable Servicio de Prevención Mancomunado, Business Continuity Manager, Transformation & Operational Resilience y el Head of Facility Management, Procurement & Physical Security en el cual participan más áreas si la situación a evaluar lo requiere.
- b. Capacitación: Formación sobre COVID19 e Información a disposición de la plantilla a través de diferentes canales de comunicación y formatos (guías, publicaciones, emails, intranet, Sharepoint COVID19, etc).
- c. Participación de los/las delegadas de PRL y la RLT.
- d. Organización de los procedimientos de limpieza específicos.
- e. Se ha potenciado el uso de carteles, señalización, trípticos y documentación que fomenta las medidas de higiene y prevención. Fueron establecidos en lugares visibles del centro de trabajo, en especial a la entrada del centro, en los aseos y vestuarios y comedores. Se colocaron carteles e infografías sobre la higiene de manos, protección personal e información sobre la infección.
- f. Se realizó un aprovisionamiento necesario del material de limpieza, para poder acometer las tareas de limpieza y desinfección a diario.



- g. Se realizó un aprovisionamiento necesario de mascarillas y material de higiene personal.

2. Medidas preventivas organizativas

- a. Se garantizó que todo el personal recibe una información y formación específica y actualizada sobre las medidas que se implanten y que a su vez ha sido entendida por el trabajador (extranjeros, ...). Para ello se ha creado un registro que acredita la entrega de la información a cada trabajador.
 - b. Se han establecido medidas según los protocolos establecidos por organismos de salud pública para aquellos casos en los que una persona trabajadora manifieste síntomas, para protegerla y proteger al resto de la plantilla (seguir recomendaciones Procedimiento para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARSCoV-2 (COVID19), basadas en instrucciones de Salud Pública).
 - c. Por ello, se han establecido grupos de trabajo, por si en algún momento, alguna de las personas trabajadoras es confirmada como positivo de Covid-19, el resto de personas trabajadoras, que hayan estado en contacto estrecho o hayan compartido espacio sin guardar la distancia interpersonal pasaran a situación de cuarentena.
 - d. Además, se limitaron los viajes a zonas afectadas por la pandemia (tanto dentro como fuera del país), y se planteó la necesidad de evacuar a los empleados/as que estén trabajando en zonas afectadas por la pandemia o cerca de ellas tan pronto como empiece el brote, y asesorar a los empleados/as que regresen de las zonas afectadas por el brote.
 - e. Aprobación del plan y actualización periódica.
 - f. Control del acceso a los lugares de trabajo limitando las visitas de personal y empresas externas al centro de trabajo, debiendo quedar debidamente registradas, informadas y controladas en cuanto a las medidas de higiene y distanciamiento interpersonal adoptadas y en su caso, la utilización de equipos de protección adecuados.
- 3.** Alternancia semanal del personal, dividido en equipos de color (azul y verde) combinando una semana en presencia de oficina (que incluye dos días de teletrabajo voluntario) y una semana en situación de teletrabajo.

4. Medidas preventivas Higiénicas

- a) Al llegar a la oficina, el empleado/a debe dirigirse a recepción (BCN planta -1, MAD planta 3), donde se le facilita el kit de bienvenida que incluye una caja con 50 mascarillas quirúrgicas, hoja de registro de mascarillas, neceser corporativo, hoja informativa, llave anticovid-19 y envase rellenable para gel hidroalcohólico si no se dispone de él. Al mismo tiempo, Facility Management proporcionará a cada empleado una taquilla para guardar sus efectos personales.



- b) La mascarilla se debe usar en todo momento (aunque podamos estar solos/as o muy espaciados/as) y se debe cambiar cada 4 h. La mascarilla se debe llevar correctamente: cubriendo nariz y barbilla, y solo se pueden utilizar las mascarillas facilitadas por la compañía. Tanto las mascarillas como el resto de materiales empleados/as para la limpieza de equipos y superficies, se deben desechar a los contenedores específicos e identificados.
- c) El empleado debe mantener en todo momento la distancia de seguridad de 2 metros, sentándose siempre en zigzag respecto a otros compañeros/as; no pudiéndose ocupar otras mesas que no sean las asignadas ni mover el mobiliario.
- d) Se solicita a todos los trabajadores presentes en la oficina que realicen una higiene de manos frecuentemente (agua y jabón / gel hidroalcohólico), que no compartan los equipos ni otros dispositivos tecnológicos de uso individual y que hagan uso de las fuentes de gel hidroalcohólico para rellenar el envase facilitado en el kit de bienvenida. Asimismo, no se permite comer en los lugares de trabajo, solo en espacios habilitados.
- e) Con el fin de facilitar las medidas de higiene personal, se han dispuesto puntos de higiene en cada planta, situados al lado de cada fichador y en la recepción. En cada punto se podrá encontrar el siguiente material: gel hidroalcohólico, fuentes de gel hidroalcohólico a pedal, papel multiusos, toallitas desinfectantes, termómetro digital y Contenedores de residuo especial.
- f) Los pasillos se dedican exclusivamente a tránsito de personas, salvo las zonas señalizadas. Además, se debe reducir al mínimo el contacto con superficies de contacto común (botoneras, pasamanos, paredes, fichador, fotocopiadora), procediendo a realizar una higiene de manos tras cada uso.
- g) Finalmente, se fomentó el pago con tarjeta u otros medios que no supongan contacto físico entre dispositivos, evitando, en la medida de lo posible, el uso de dinero en efectivo.

1. Introducción



La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de grandes empresas y grupos, tiene como objetivo identificar riesgos para mejorar la sostenibilidad y aumentar la confianza de los inversores, los consumidores y la sociedad en general.

La divulgación de información no financiera o relacionada con la responsabilidad social corporativa contribuye a medir, supervisar y gestionar el rendimiento de las empresas y su impacto en la sociedad. En aplicación de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. (Sociedad Unipersonal), ha elaborado el presente Estado de Información No Financiera (EINF) como informe separado y parte integrante de su Informe de Gestión del ejercicio 2021.

2. Modelo de Negocio



2.1 Organización, Estructura, Actividades y Entorno Empresarial

INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.U (en adelante IPAS), es una entidad de servicios que opera en España bajo la denominación AXA PARTNERS, unidad transversal y global que pertenece al Grupo AXA.

IPAS tiene su domicilio social en Calle Tarragona, 161, 08014, Barcelona; constituida por tiempo indefinido el día 14 de junio de 1991 y participada al 100% por la Entidad INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A, con domicilio social en Bruselas, (1050 Ixelles, Bélgica), Avenue Louise 166.

La Entidad opera en todo el territorio nacional a través de dos centros de trabajo situados en Madrid y Barcelona. Su principal actividad es la comercialización y prestación de los servicios que se requieran para dar asistencia a vehículos y a sus ocupantes en caso de avería, así como para la prestación de servicios de asistencia en el hogar y en viaje, incluyéndose servicios relacionados con el cuidado de la salud de las personas y servicios de asistencia jurídica.

Creamos soluciones de servicios y asistencia a medida para varios sectores económicos del mercado español: Banca y Seguros, Energéticas, Viaje, Automoción, Economía Colaborativa, Salud, Telecomunicaciones y Distribución. Nuestra cultura de empresa se fundamenta en cuatro valores; “Customer First” – Integridad – Valentía – One AXA; y en empoderar al empleado para alcanzar nuestra visión como Entidad de Servicios: ser para nuestros Partners una empresa basada en las relaciones y centrada fundamentalmente en prevenir, ayudar y construir.



2.2 Objetivos y Estrategias

La estrategia de desarrollo de IPAS se basa en 3 objetivos fundamentales sobre los que se sustenta nuestra actividad:

- Agilizar el plan de transformación digital de la compañía, mediante la implementación de nuevas plataformas y canales digitales que permitan optimizar los procesos y abrir nuevas vías de comunicación y atención con nuestros clientes.
- Desarrollo de productos y servicios acordes a las nuevas necesidades como la telemedicina, asistencia a la nueva movilidad (vehículos eléctricos, vehículos de sharing, patinetes y bicicletas eléctricas...), soluciones que acompañen a los clientes finales de nuestros partners en su transición a energías renovables (asistencia a paneles solares, vehículos eléctricos y sus puntos de recarga), programas específicos de asistencia para la generación senior con soluciones de prevención, ayuda domiciliaria, asesoramiento a la dependencia de sus familiares, configuración de dispositivos inteligentes en el hogar, plataforma médica digital...
- Crecer y afianzar nuestra competitividad en la asistencia del hogar y motor para seguir ofreciendo a nuestros clientes la mejor atención y calidad posible.

IPAS es una de las compañías que conforman AXA Partners, entidad transversal de AXA que ofrece una amplia gama de soluciones en servicios de asistencia, seguros de viaje y protección de créditos. AXA Partners además juega un papel importante en la implementación de soluciones innovadoras desarrolladas dentro de la Unidad de Innovación de AXA.

2.3 Estrategia de Responsabilidad Social Corporativa



La estrategia de Responsabilidad Social de IPAS supone una herramienta clave para apoyar la transformación de la compañía y crear nuevas oportunidades de negocio. Una estrategia de sostenibilidad enmarcada dentro los objetivos establecidos por el Grupo AXA en su estrategia Driving Progress 2023.

Por un lado, nuestro performance en la materia, tiene un impacto en la atracción del talento y la experiencia del empleado. Y, por otro lado, integrar la Responsabilidad Social en nuestras operaciones nos permite ser un partner de confianza con todos nuestros grupos de



interés, asegurando nuestro buen hacer en materia social y medioambiental. En esencia, la responsabilidad social corporativa es un elemento clave de nuestra estrategia con dos claros objetivos, que se consolidan en 2021:

- Liderazgo en la lucha contra el cambio climático
- Abordar las necesidades de nuestros clientes en materia de protección inclusiva.

Tres prioridades en materia de Responsabilidad Social

En 2021, IPAS ha seguido la estrategia del Grupo AXA y AXA Partners para definir cuáles han sido las 3 prioridades de acción para su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, teniendo en cuenta su ámbito de actividad:

1. **Cambio climático y medio ambiente:** a través de nuestra actividad queremos liderar la lucha contra el cambio climático y otros retos medioambientales, que tiene un impacto directo en nuestras actividades de negocio y en nuestros resultados financieros. Este foco se aborda a través de diferentes líneas de acción:
 - Evaluar el impacto medioambiental de nuestras operaciones y adaptar nuestras soluciones a un marco de sostenibilidad. IPAS participa anualmente en el Environmental reporting determinado por AXA Partners.
 - Reducir nuestra huella medioambiental, alineados con las prioridades del grupo AXA (Reducción del 25% emisiones de CCO2 para 2025), basados en los reportings y auditorías medioambientales.
 - Iniciar una estrategia de compensación para alcanzar la neutralidad en emisiones de carbono.
 - Iniciar una fase de sensibilización sobre el cambio climático y nuestra responsabilidad como empleados/as de AXA Partners, a través de la AXA Climate Academy.
 - Desarrollo de un Plan de Sostenibilidad Digital, junto con los equipos centrales de Sostenibilidad y IT.
2. **Diversidad e Inclusión:** debemos trabajar para que toda nuestra actividad sea cada vez más accesible e inclusiva. Al mismo tiempo que promocionamos la Diversidad & la Inclusión como valores clave dentro de la organización y de la experiencia de nuestros empleados:
 - Progresivamente, debemos generar una sensibilidad dentro de la compañía, a través de la estrategia de Diversidad & Inclusión liderada por AXA Partners, como escenario previo para poder trabajar soluciones más inclusivas de nuestro negocio.
 - Durante 2021 se ha seguido trabajando con el equipo de central de RC así como D&I para mejorar los flujos de comunicación así como la puesta en marcha de



todas aquellas iniciativas necesarias para generar una cultura más inclusiva. Junto a ellos se han desarrollado las campañas para el Día Internacional de la Mujer, IDAHOBIT y el Día Mundial de la Discapacidad.

- A finales de 2021 se abrió la convocatoria para todos aquellos empleados de IPAS que desean formar parte de la Red de Diversidad de la región SEILA, SEILA Mix-iN Network, de la cual IPAS forma parte.

3. **Generar un mayor impacto a través de la acción social.** En IPAS durante 2021 hemos desarrollado diferentes iniciativas para poder generar un impacto positivo en nuestros grupos de interés alrededor de nuestros objetivos principales:

- A través del Programa de Voluntariado Corporativo que llevamos a cabo con AXA de Todo Corazón, hemos realizado más de 332 actos de voluntariado, gracias a la dedicación de los voluntarios que han destinado un total de 637 horas a causas sociales y medioambientales.
- La celebración de la AXA Week for Good: un evento anual en el cual durante una semana dedicamos tiempo y recursos a formar, sensibilizar, contribuir y participar en causas vinculadas al medio ambiente y la Diversidad. Todo este programa de actividades se desarrolla junto a AXA de Todo Corazón y AXA Partners.
- Evaluación del impacto social: IPAS ha participado en 2021 Community Investment Survey, que lidera el Grupo AXA, reporting anual en el que se informa de todas aquellas contribuciones sociales y medioambientales llevadas a cabo por la compañía.

2.4 Mercados y Tendencias¹



¹Fuentes consultadas:

<https://www.grupoaseguranza.com/noticias-de-seguros/tendencias-marcaran-2021-seguros-vida-multirriesgos>

<https://aecconsultoras.com/noticia-nota-de-prensa-asociados/informe-capgemini-sobre-interfaces-sin-contacto-y-covid-19/>

Informe capgemini: COVID-19 y la nueva era de la experiencia del cliente sin contacto:

<https://aecconsultoras.com/noticia-nota-de-prensa-asociados/informe-capgemini-sobre-interfaces-sin-contacto-y-covid-19/>

https://www.capgemini.com/es-es/wp-content/uploads/sites/16/2020/05/Touchless-Interface_V4-13.pdf



Hay varias tendencias que sin tener una relación directa con nuestro negocio pueden afectar en mayor o menor medida a la actividad que realizamos. A continuación, un repaso de las mismas:

El usuario demanda una experiencia digital completa

La pandemia ha cambiado las necesidades y expectativas de los clientes, que cada vez más demandan una experiencia personalizada, ultrarrápida, fluida y dinámica que responda a sus necesidades en todo momento, como recoge Vonage en su Informe global de interacción con el cliente 2021. La tecnología, clave en este proceso, permite desarrollar nuevos canales de comunicación con el cliente como chatbots que cada vez son más autosuficientes, aprenden por sí mismos, poseen inteligencia artificial, utilizan voces humanas y hasta se apoyan en el conocimiento basado en las redes sociales. También se han detectado soluciones de atención digital basadas en la voz, tecnologías de reconocimiento facial, así como distintas interfaces sin contacto por parte del consumidor, como las aplicaciones móviles que evitan el contacto físico.

La tecnología es clave a lo largo de todo este proceso de transformación, pero es un reto para las empresas seleccionar las herramientas adecuadas en base a su visión global de negocio y las necesidades de sus clientes. Es por ello que un análisis previo de las mismas y una implementación de soluciones transaccionales y multidisciplinarias es la solución más adecuada para conseguir que esa inversión en experiencia de cliente tenga un efecto positivo sobre el negocio en términos generales. Así lo refleja un estudio realizado por Dimension Data, que afirma que el 84% de las compañías que trabajan en mejorar la experiencia del cliente aumentan sus ingresos y ahorran costes de hasta un 79%.

Sin duda alguna, la pandemia ha ayudado a las empresas a entender la importancia de la experiencia de cliente, no solo para sus clientes, sino como parte fundamental de su estrategia de negocio. En vez de un mero coste, el *customer experience* ha pasado a ser vista como una inversión necesaria para la optimización de productos y servicios.

Nuevos hábitos de movilidad y el cambio climático

La pandemia ha cambiado hábitos y ha acelerado tendencias en la movilidad urbana e interurbana en España. En grandes ciudades como Madrid y Barcelona, muchas personas han buscado fórmulas alternativas tanto en el transporte público como privado en su movilidad del día a día.

Las causas principales de estos cambios podrían ser principalmente 3 como indica Alphabet en las conclusiones de su estudio “VII Radiografía de hábitos de movilidad de los españoles” realizado por el foro de movilidad: el ahorro (75%), la comodidad (57%) y la ecología (31%) en 2021.



Por un lado, la causa económica, por la cual, los gastos de mantener un vehículo privado son cada vez más costosos. Si ya de por sí existían una serie de gastos anuales de mantenimiento, ITV y otras acciones rutinarias, ahora muchos municipios están limitando las plazas de aparcamiento públicas en las calles o las están convirtiendo en aparcamientos de pago, por lo que, a los que ya les costaba mantener su vehículo, este gasto añadido del alquiler de un garaje o el coste de las zonas de estacionamiento de pago, les ha obligado a plantearse otras alternativas de movilidad, que además se adaptan al grado de flexibilidad de uso que los usuarios demandan.

La otra causa es la ecología. Son muchos los ayuntamientos que están limitando la circulación de vehículos que funcionan con combustión en determinadas zonas, incluso no permitiendo la circulación de vehículos de una determinada edad en el centro de la ciudad, lo que ocasiona que los usuarios no puedan utilizarlos. Un buen ejemplo de ello es Barcelona, donde los vehículos que ya tienen cierta antigüedad no pueden circular por zonas urbanas, quedando su uso restringido únicamente a fines de semana. En este sentido, el 19 de mayo de 2020 se aprobó la Ley del Cambio Climático, que determina que estas limitaciones serán de obligado cumplimiento en todos los municipios españoles de más de 50.000 habitantes.

Gracias a la reducción de emisiones en los nuevos modelos, los coches más actuales se salvan por el momento de las restricciones.

También se está produciendo una mayor concienciación de la población, lo que conlleva a que muchas personas hagan uso de otras alternativas de movilidad personal, un 15% de los encuestados en el estudio mencionado anteriormente afirma utilizar motos, bicicletas o patinetes eléctricos, con un aumento de 4 puntos porcentuales respecto a 2019. De la misma manera un 28% admite utilizar el coche compartido habitualmente o haberlo hecho alguna vez cuando los desplazamientos son largos, siendo los jóvenes de entre 18-30 años los que más uso le dan (44%). Sin embargo, tras la pandemia si se ha detectado que, de entre los usuarios de carsharing encuestados, un 50% lo utiliza menos que antes de marzo de 2020, un 8% más y un 42% lo comparte en la misma medida.

La electrificación en todas sus vertientes promete ser la gran protagonista de la nueva movilidad, con vehículos de todo tipo, sin embargo, actualmente según el estudio de movilidad de Alphabet, el uso de vehículos eléctricos sigue siendo residual ya que sólo un 7% afirma utilizarlo (en 2019 se situaba en un 5%). A pesar de su escaso uso, un 68% afirma que le gustaría conducir un modelo con esta tecnología y un 46% de los encuestados cree que la movilidad eléctrica es la solución ideal para la movilidad en las ciudades.

Las legislaciones emergentes por las diferentes autoridades y la concienciación de la sociedad por reducir el impacto ambiental, han originado que los principales fabricantes de coches inviertan todos sus recursos de investigación y desarrollo en este sentido, por lo que con total seguridad seguirán llegando más avances en movilidad sostenible.



Los seniors, una generación que rompe tópicos

La pirámide poblacional se está invirtiendo, el envejecimiento de la población es un fenómeno global e imparable. Pero en Europa y en especial España es donde resultará más acusado. En 2050, nuestro país será el segundo del mundo con la ratio de dependencia más elevada (población mayor de 64 años frente a los que tienen entre 15 y 64), solo por detrás de Japón y muy por encima de la media de las economías avanzadas, según advierte el informe «El envejecimiento de la población y sus efectos en el mercado laboral español», de la CEOE.

Por tanto, un reto no sólo para los gobiernos que se enfrentan a desafíos como garantizar la sostenibilidad del sistema sanitario y de pensiones para una población cada vez más envejecida, sino también para las empresas que tendremos que atender las necesidades de un colectivo con sus propias especificidades. Son potenciales compradores, con un poder adquisitivo superior a la media y gran soporte económico para sus familias, ya que muchos ayudan a sus hijos con gastos de vivienda y bienes de equipamiento. Más del 80% de los seniors europeos apoyan financieramente a sus familias según el Observatorio de Cetelem, entidad bancaria especializada en la concesión de créditos al consumo.

Es por esto que muchas compañías están dejando de centrar sus esfuerzos en atraer a los *millennials* y están incrementando su interés en este segmento de la población. Los seniors son el segmento con mayor poder adquisitivo, están presentes en la mitad de los hogares del país y representan un 56% del mercado de gran consumo en España. A nivel europeo, controlan un 70% de la riqueza, por lo que se trata de una generación demasiado importante como para no tenerla en cuenta.

¿Y cómo podemos describir a este colectivo antes conocido como baby-boomers? El informe elaborado por Silver Economy Consulting – Los Seniors en España 2021, los presenta como maduros (no ancianos), saludables, con independencia económica, conectados a las nuevas tecnologías y con ganas de ayudar a los demás y de disfrutar.



Se desprende de este estudio que el consumo senior pivotará en dos direcciones: hacia el disfrute de viajes y ocio (espectáculos, restaurantes, cine, teatro,) y hacia el cuidado de la salud y el bienestar (alimentación, belleza, deportes, cosméticos...).

Envejecer con buena salud es el principal deseo para el 85% de los seniors europeos, según un estudio del Observatorio Cetelem, aunque en el caso de los españoles también dan mucha importancia a disponer de una buena situación financiera. De ahí, que reciban con buen agrado todos los productos y servicios relacionados con la salud, porque los seniors practican deporte con regularidad, y están más concienciados sobre la importancia de cuidarse física y emocionalmente.

Las nuevas tecnologías definitivamente están calando entre ellos, seis de cada diez personas mayores (el 59,5%) afirman ser usuarios habituales de internet, mientras que en 2019 no llegaban a la mitad (46,8%) y en 2017 eran el 32.7% tal y como refleja el Barómetro Mayores de la Unión Democrática de Pensionistas y Jubilados de España EDP. La evolución de este porcentaje revela que la brecha digital va disminuyendo entre el colectivo de personas mayores, y se debe no sólo a un crecimiento de usuarios sino también a una mera cuestión



generacional. A medida que pasa el tiempo, las nuevas generaciones ya usuarias de internet van cumpliendo años y por tanto el porcentaje de usuarios en este segmento crece.

2.5 Estructura Societaria

IPAS se constituyó en 1991 como Sociedad Anónima, conforme a la legislación española, bajo la denominación de SERVICIO Y ASISTENCIA GENERAL EUROPEA, S.A. que fue cambiada por la actual denominación el 13 de enero de 2000. La Sociedad tiene carácter de sociedad unipersonal desde 5 de diciembre de 2012.

Desde 2010, Inter Partner Assistance, S.A., entidad con domicilio social en Bélgica, ostenta el 100% de las acciones de IPAS.

Configuran la estructura societaria y de gobierno el Consejo de Administración junto con el Comité de Dirección de la Sociedad, que se integran para conseguir en las diferentes unidades de negocio mayor efectividad.

2.6. Información Fiscal

La Sociedad tributa, desde el 1 de enero de 2012, en régimen de tributación consolidada, siendo la Sociedad dominante de dicho grupo fiscal la entidad AXA, S.A., mediante su representante en España, la Sociedad AXA Mediterranean Holding. IPAS, en relación al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021, ha tenido un beneficio bruto de 4.799 miles de euros que, una vez considerado el efecto del Impuesto sobre Sociedades, se redujo a un beneficio neto de 3.603 miles de euros.

La contribución de IPAS a los pagos a cuenta del Impuesto sobre Sociedades presentados por el Grupo fiscal a que pertenece la Sociedad durante el 2021 han ascendido a un importe a ingresar de 1.564 miles de euros con AXA Mediterranean Holding. Además, en 2021 se ha recibido la devolución de 976 mil euros del Impuesto de Sociedades de 2020 de IPAS.

A 31 de diciembre de 2021, el importe a devolver a IPAS por Impuesto de Sociedades de 2021 corresponde a 340 miles de euros. Durante el 2021 IPAS no ha recibido ninguna subvención pública.

3. Gestión de Riesgos No Financieros



IPAS gestiona los principales riesgos no financieros vinculados a sus actividades, entre ellas, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos desde un punto de vista no financiero.

La empresa siempre ha tenido entre sus prioridades fomentar la gestión anticipativa de los riesgos, bajo un entorno de control bien definido. En consecuencia, esto ha permitido poder afrontar de forma adecuada los cambios del entorno económico y regulatorio en el que la actividad es desarrollada. La gestión de riesgos es una de las competencias clave en la que se garantiza una gestión alineada con los intereses de nuestros empleados y clientes.

El modelo de gestión y control de riesgos obedece a un modelo basado en los principios que se indican a continuación, los cuales, además de estar alineados con la estrategia y modelo de negocio del Grupo AXA, tienen en cuenta los requerimientos de los reguladores y supervisores:

1. **Gestión integral de los riesgos**, el enfoque utilizado por la compañía está basado en el Marco de Referencia de Control Interno, más conocido por sus siglas en inglés COSO (Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Con el sistema COSO lo que se consigue es que la empresa tenga presentes los siguientes objetivos:
 - Efectividad y eficiencia de las operaciones.
 - Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
 - Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
2. **Cultura de riesgos integrada en toda la organización**, en la que destacan una serie de valores, actitudes y pautas de actuación frente a la gestión de los riesgos.



3. **Líneas de defensa** que permiten la gestión del riesgo en su origen, su control y supervisión de una forma independiente.

En la primera línea de defensa encontramos las funciones de negocio y todas aquellas que dan apoyo y generan exposición a un riesgo. La segunda línea de defensa está constituida por la función de control de riesgos y por la función de cumplimiento y conducta. Así mismo, la tercera línea de defensa la compone la auditoría interna.

4. **Riesgos gestionados junto con las unidades generadoras**, todas las líneas de defensa se encuentran involucradas durante el proceso de gestión de riesgos.
5. **Una adecuada gestión de la información e infraestructura tecnológica** que permite la identificación, evolución, gestión y comunicación a los niveles adecuados de todos los riesgos.

Estos principios configuran el marco de control clave a la hora de desarrollar el control del perfil de riesgos. Junto con el fuerte compromiso por parte del Equipo de Dirección, se pretende lograr un entorno donde exista la capacidad de trabajar con riesgos de manera controlada, gestionándolos de una manera activa.

PROCESOS CLAVE

Los procesos claves operativos disponen de controles definidos por el grupo; el número total de controles formalizados asciende a 172. Podemos diferenciar los siguientes procesos clave dentro de la gestión y control de riesgos:

Planificación: Proceso por el que se establecen los objetivos, criterios y pautas de acción frente a la gestión de los riesgos.

Identificación: Todos los empleados/as son responsables de la detección de posibles riesgos de manera oportuna.

Evaluación: Una vez identificados los riesgos estos son evaluados, determinando la probabilidad de ocurrencia e impacto de los mismos.

Toma de decisiones y mitigación: Las decisiones son necesarias para poder realizar una correcta gestión del riesgo dentro de los límites aceptables. Del mismo modo, es necesario la creación de medidas correctivas una vez una deficiencia ha sido detectada, por ello se definen Planes de Acción.

Seguimiento: El seguimiento de la incidencia hasta su resolución se realiza por parte del responsable del área conjuntamente con el equipo de control interno. Se colabora de forma activa con las diversas líneas de negocio con el fin de que éstas mantengan un ambiente de control.

Información: Adicionalmente, existe la elaboración y presentación de información relevante, asegurando la comunicación recurrente, así como el escalado urgente ante situaciones



imprevistas que lo requieran. A su vez, debe proporcionar el apoyo necesario para asegurar la efectividad de los procesos anteriormente mencionados.

3.1 Principales Riesgos No Financieros Identificados

La elaboración anual del Mapa de Riesgos, aplicable para toda la organización, es el resultado de una evaluación exhaustiva de todos los riesgos identificados. El Risk Assessment (RA) es realizado por el Equipo Legal y Control Interno considerando los controles ya existentes para mitigar el efecto de los riesgos. El resultado se obtiene de la combinación entre probabilidad de ocurrencia e impacto. Por lo tanto, a través de este análisis, los resultados son presentados anualmente al Comité de Dirección para su aprobación.

En base a las exigencias de la Directiva de Información No Financiera de la UE, el Grupo AXA realizó una evaluación interna del riesgo para identificar sus principales riesgos de sostenibilidad. Estos riesgos se agrupan en las siguientes categorías: riesgos sociales, riesgos de derechos humanos, riesgos ambientales y riesgos relacionados con la conducta empresarial.

Estos riesgos se correlacionan con los siguientes impactos en el negocio de la Sociedad: financieros (que afectan nuestra capacidad de generar ganancias), empleabilidad (que afectan a nuestro capital humano), reputacionales (que afectan a nuestra imagen de marca), operativos (que afectan nuestra capacidad para llevar a cabo nuestras operaciones de negocio diarias) y ambientales (que impactan nuestras inversiones, seguros u operaciones en asuntos medioambientales). Tal y como se describe en el apartado “9. Bases para la elaboración del Estado de Información No Financiera”, los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, que han sido identificados por la compañía como materiales se indican en la tabla incluida en el apartado “9.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

4. Información sobre Cuestiones Medioambientales



Desde hace años la Sociedad, en concordancia con las políticas y estrategias de sostenibilidad del Grupo AXA, ha intensificado las medidas para contribuir a la conservación del planeta y reducir el impacto en el medio ambiente.

En 2021, la Sociedad ha continuado con la gestión iniciada en años anteriores con el compromiso general de reducción de emisiones CO2 y un consumo energético 100% de fuentes de origen renovable. Para ello se hace un seguimiento de los KPIs definidos como relevantes tomando como base el año 2019 y cuyos compromisos ya se enunciaron en el 2012. El objetivo es la reducción de la huella medioambiental de nuestras actividades.

Dado que el negocio de la Sociedad no incluye la manufactura de elementos físicos y las operaciones que realizamos no generan importantes impactos en el medio ambiente, no se han identificado riesgos significativos en el ámbito, no obstante, consideramos que debemos gestionar y mitigar nuestros impactos en el marco de gestión de nuestra responsabilidad corporativa.

En Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U. creemos que la responsabilidad corporativa de cada organización requiere un compromiso directo con la comunidad en la que desarrollamos nuestro negocio. Por esta razón, se comenzó estableciendo un proceso de reporte medio ambiental en el año 2002 junto con el Grupo AXA. Nuestra organización se



encuentra altamente sensibilizada con la protección del medio ambiente y con la influencia que podamos tener en el cambio climático preocupándonos por el impacto de la huella ecológica.

En 2021, la Sociedad no ha realizado gastos e inversiones medioambientales ni mantiene provisiones significativas relacionadas con la protección del medio ambiente.

Objetivos del Grupo AXA e Inter Partner Assistance Servicios España

Inter Partner Assistance Servicios España, S.A. U. ha optado por definir objetivos que incluyen la reducción de consumos de recursos energéticos y naturales, así como el fomento del reciclaje, una mejora de la gestión de residuos (clasificación y recogida selectiva), compra de electricidad de origen renovable y disminución de emisiones.

Estos objetivos tienen como foco el consumo de energía, agua y papel, emisiones de CO₂, y la trazabilidad de equipamiento eléctrico y electrónico en la fase final previo a su destrucción.

En 2012, Grupo AXA definió un ambicioso plan de seguimiento de métricas (**Global Key Performance Indicator** - KPI) con el objetivo de una reducción del 25% en las emisiones de CO₂eq por trabajador (FTE)² centrada en el consumo energético, los viajes corporativos y el consumo de papel, dicho compromiso se ha renovado en 2019.

Adicionalmente, la Sociedad renovó los objetivos con año base 2019 sobre diferentes aspectos de la organización, como por ejemplo reducir el consumo de agua un 10% para 2025, reducir los residuos no clasificados en un 10% o conseguir el 100% del suministro eléctrico de origen renovable para 2025.

4.1 Espacios de trabajo saludables

La Sociedad trabaja anualmente para que sus espacios de trabajo sean saludables y sostenibles. Las oficinas de Madrid disponen la Certificación WELL Building Standard, con un nivel Gold (del US Green Building Council), que ratifican el enfoque por el bienestar de los empleados, siendo una de las primeras empresas de España en conseguir esta certificación y standard de alcance internacional.

Para la oficina de Barcelona, hemos puesto en práctica diferentes iniciativas y acciones alineadas con el standard WELL, implementando un amplio rango de medidas que incluyen la gestión de la calidad del aire interior, la iluminación natural, el confort acústico, la gestión diferenciada de residuos, la eficiencia energética, la provisión de agua de calidad y trabajar en

²Empleo a tiempo completo, FTE por sus siglas en inglés (Full-time equivalent).



la mejor nutrición de los colaboradores. De forma adicional los espacios comunes al edificio se acreditaron con el standard LEED GOLD.

4.2 Economía Circular, Prevención y Gestión de Residuos

En Inter Partner Assistance Servicios fomentamos la recogida selectiva de residuos, concienciando a nuestros colaboradores en las mejores prácticas. La Sociedad trabaja mediante un proveedor autorizado especializado en la recogida, recuperación y eliminación de todos sus residuos. En 2021, los principales residuos generados corresponden a papel y cartón.

PRINCIPALES RESIDUOS GENERADOS	2021 (T)
Madera	0,19
Papel y cartón	3,25
Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos	0,19
	3,6

4.3 Uso sostenible de los recursos

En Inter Partner Assistance Servicios se promueve un consumo de agua responsable, mediante la provisión de agua en fuentes de osmosis inversa, evitando el uso de envases de plástico y de un solo uso; también se trabaja de forma continua en la comunicación y promoción del uso y consumo responsable de los recursos. En 2021 la Sociedad ha consumido 2.376 m3 de agua proveniente de suministro municipal.

Desde el año 2017 Inter Partner Assistance Servicios, además de contar con medidas implantadas para mejorar la eficiencia energética, todo su suministro eléctrico tiene certificación de origen renovable, libre de emisiones de CO2. Entre las medidas implantadas se incluyen la instalación de luminarias LED, la incorporación de sensores de movimiento en espacios de tránsito o la programación del sistema de clima para su utilización única en espacios ocupados. En 2021 la Sociedad ha consumido 1.752,07 GJ de electricidad proveniente al 100% de origen renovable.

La Sociedad, tiene implantadas asimismo medidas para la reducción anual del consumo de papel en sus oficinas, fomentando la no impresión y la utilización de papel de origen sostenible.



4.4 Cambio climático

Desde el año 2012, la Sociedad trabaja en línea con las directrices definidas por el Grupo AXA para conseguir una reducción del 25% en las emisiones de carbono por empleado (FTE) para el período 2012-2020, con un compromiso renovado para el periodo 2019-2025, por lo tanto, reduciendo aún más su huella medioambiental. Los objetivos de los indicadores para dar seguimiento a este compromiso son:

- Reducción de huella CO2 -25% (-35% Energía, -18% Business Travel, -10% Car Fleet)
- Compromiso de Energía renovable del 100% en 2025
- Reducción 10% de Residuos sin clasificar
- Reducción 10% Consumo de Agua
- Reducción 20% Consumo del papel oficina y Marketing.

En 2021, la Sociedad ha realizado el cálculo de huella de carbono en base a su consumo energético, que constituye su consumo principal, con un 100% de la electricidad contratada de origen renovable y por tanto libre de emisiones de CO₂eq.

5. Información sobre Cuestiones Sociales y relativas al Personal



5.1 Empleo



La plantilla global de IPAS a 31 de diciembre del 2021 es de 769 empleados/as, indefinidos y temporales, distribuidos en los centros de trabajo de Barcelona y Madrid. Comparado con el ejercicio anterior, IPAS ha terminado el año con 37 empleados/as menos. A continuación, se puede observar el número total y distribución de empleados/as por sexo, edad, país y clasificación profesional:

EMPLEADOS/AS	Mujeres	Hombres
Distribución por Sexo	466	303
Distribución por Edad		
Menores de 30 años	35	36
Entre 30 y 50 años	362	230
Mayores de 50 años	69	37
Distribución por País		
España	466	303
Distribución por Clasificación Profesional	466	303
En puestos de Dirección - COMEX y LT	5	8
AUXILIAR	29	9



JEFE 1ª	12	24
JEFE 2ª	34	57
JEFE NEGOCIADO	0	1
JEFE SUPERIOR	2	16
OFICIAL 1ª	154	102
OFICIAL 2ª	212	73
TITULADO GRADO MEDIO	7	3
TITULADO GRADO SUPERIOR	11	10
TOTAL DE EMPLEADOS/AS		769

A continuación, se puede observar el número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo a 31/12/2020, diferenciados por género:

EMPLEADOS/AS	Mujeres	Hombres
Distribución por Modalidades de Contrato de Trabajo	466	303
Temporal_T. Completo	8	20
Temporal_T. Parcial	9	3
Indefinido_T. Completo	329	254
Indefinido_T. Parcial	120	26
TOTAL DE EMPLEADOS/AS		769

Para desglosar los contratos indefinidos y temporales, a tiempo completo y parcial, a continuación, se indica el promedio anual de 2021 según los tramos de edad y la distribución por clasificación profesional. La primera tabla describe la población femenina y la segunda la masculina:

MUJERES					
PROMEDIO ANUAL 2021	TEMPORAL T. COMPLETO	TEMPORAL T. PARCIAL	INDEFINIDO T. COMPLETO	INDEFINIDO T. PARCIAL	TOTAL
Distribución por Edad	7,58	3,09	391,33	75,33	477
Menores de 30 años	1,83	1,00	24,50	11,33	39
Entre 30 y 50 años	4,33	1,42	309,25	58,25	373
Mayores de 50 años	1,42	0,67	57,58	5,75	65
Distribución por Clasificación Profesional	7,58	3,08	391,33	75,33	477
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	5	0,67	6
AUXILIAR	0,42	1,92	19,08	13	34
JEFE 1ª	0	0	13,5	0	14
JEFE 2ª	0	0	31	0	31



JEFE NEGOCIADO	0	0	0	0	0
JEFE SUPERIOR	0,08	0	2	0	2
OFICIAL 1ª	0	0	139,92	16,08	156
OFICIAL 2ª	6,17	1,17	167,17	41,58	216
TITULADO GRADO MEDIO	0,75	0	3	4	8
TITULADO GRADO SUPERIOR	0,17	0	10,67	0	11

HOMBRES					
PROMEDIO ANUAL 2021	TEMPORAL T. COMPLETO	TEMPORAL T. PARCIAL	INDEFINIDO T. COMPLETO	INDEFINIDO T. PARCIAL	TOTAL
Distribución por Edad	8,5	1,5	258	26,16	294
Menores de 30 años	4,08	0,67	24,25	4,33	33
Entre 30 y 50 años	3,92	0,83	199,33	21,83	226
Mayores de 50 años	0,5	0	34,42	0	35
Distribución por Clasificación Profesional	8,5	1,5	257,99	26,18	294
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0	8,67	0	9
AUXILIAR	0	0,25	5,58	5,92	12
JEFE 1ª	0	0	25,83	0	26
JEFE 2ª	0	0	51,92	0,25	52
JEFE NEGOCIADO	0	0	1	0	1
JEFE SUPERIOR	0	0	16,08	0	16
OFICIAL 1ª	0	0	90	8,17	98
OFICIAL 2ª	8,5	1,08	48,33	9,42	67
TITULADO GRADO MEDIO	0	0,17	2	1	3
TITULADO GRADO SUPERIOR	0	0	8,58	1,42	10

En 2021 se realizó en la compañía un ERE por causas técnicas, organizativas y de producción. El ERE finalizó con acuerdo firmado por la empresa y los sindicatos UGT y CCOO. Las salidas de la empresa, fueron un total de 51 personas todas ellas voluntarias y se gestionaron todas sin ninguna incidencia. En la siguiente tabla se encuentra descrito el número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional a fecha 31 de diciembre de 2021.



DESPIDOS	Mujeres	Hombres
Distribución por Edad	45	25
Menores de 30 años	8	5
Entre 30 y 50 años	31	18
Mayores de 50 años	6	2
Distribución por Clasificación Profesional	45	25
En puestos de Dirección - COMEX y LT	0	0
AUXILIAR	8	5
JEFE 1ª	1	0
JEFE 2ª	1	1
JEFE SUPERIOR	0	1
OFICIAL 1ª	9	5
OFICIAL 2ª	26	13
TITULADO GRADO MEDIO	0	0
TITULADO GRADO SUPERIOR	0	0
TOTAL DE DESPIDOS		70

Compensación

La compañía aplica una estructura retributiva basada en el sector servicios, conforme a los Convenios Colectivos de aplicación (Oficinas y Despachos), y en los acuerdos internos fruto de la negociación colectiva. La compensación total se compone de la parte fija y una parte variable que llega a todos los niveles de la compañía.

En el caso de las posiciones ejecutivas, la parte variable representa una parte significativa de la remuneración total para alinearse con la estrategia operativa del Grupo y del negocio. La política de compensación adoptada por la Sociedad tiene como objetivo atraer, desarrollar, retener y motivar el talento y las posiciones críticas, además de garantizar el cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables y velar por la equidad y una remuneración equilibrada según funciones y responsabilidades. En líneas generales la estructura salarial se compone de:

- 1) Remuneración Fija: es la parte de compensación fija que incluye los conceptos garantizados por contrato y Convenio Colectivo aplicable, va directamente ligado a la responsabilidad y funciones del puesto, generalmente no varía según el desempeño ni objetivos.
- 2) Remuneración Variable: es la parte de compensación que está vinculada a la consecución de los objetivos tanto a nivel de negocio como individual, haciendo coincidir los objetivos con la estrategia de la compañía, no tiene carácter consolidable.



La compañía tiene establecida la política de remuneración variable y su consecución va ligado al desempeño, para ello la compañía realiza la fijación de objetivos, el seguimiento de los mismos e informa al empleado de su consecución e importe de retribución alcanzado.

Beneficios y ventajas sociales

Como beneficios los colaboradores disfrutan de permisos mejorados que están recogidos en la normativa interna de la compañía, así como una oferta de beneficios sociales para todos los colaboradores:

- Anticipos: Se ofrece un anticipo al mes de mínimo 50 € y máximo del 90% del salario ya devengado.
- Anticipo extraordinario: Máximo 4 ó 5 meses de salario a devolver como máximo 24 meses. Para este anticipo, el empleado/a debe alegar una de las causas especificadas en la normativa interna.
- Préstamos sin intereses: Se ofrecen préstamos sin intereses (600,1000,1500) a reembolsar en 12 y 18 mensualidades
- Préstamos Personales, a través del BBVA: los empleados/as con antigüedad de 1 año podrán solicitar préstamos personales avalados por la dirección.
- *Shareplan*, programa anual para el empleado/a que permite adquirir acciones de la compañía a un precio ventajoso
- Remuneración variable: un *bonus* target que se abona en función de los resultados o performance.
- Comidas asumidas: se abona siempre y cuando el empleado no se encuentre trabajando a razón de las siguientes causas: paternidad/maternidad, baja IT, etc.
- Vehículo: dependiendo de la posición, se facilita vehículo de compañía.
- Carburante: esta compensación se da cuando el empleado tiene un vehículo.
- Mi plan de compensación flexible, que permite tener un ahorro fiscal a los colaboradores, con todos los productos disponibles con una carencia de dos años: Seguros Salud, Ticket transporte, Ticket restaurant (Dirección/Managers), Formación, Ticket guardería.
- Ayuda a guarderías: mes de febrero se abona la ayuda de guarderías a empleados/as con hijos menores de 6 años.
- Premio antigüedad 25 y 35 años: se abona el salario bruto mensual cuando el empleado cumple 25 y 35 años de antigüedad. Así como un día extra de vacaciones por una antigüedad de 20 años.



- Mis seguros y asistencias, descuentos en nuestros productos como colaboradores.
- Mi salud y bienestar corporativo, en el que se incluye: de forma gratuita reconocimiento médico, servicio médico, teleconsulta, fisioterapia, acupuntura y coaching nutricional a precios ventajosos. Durante 2021 se ha incluido la realización de mamografías en los reconocimientos médicos realizados a mujeres mayores de 40 años. Asimismo, dentro del nuevo programa de salud y bienestar del grupo AXA, Healthy You, se ha ofrecido a todos los empleados un reconocimiento médico digital.
- Precio especial para todos los empleados/as para el acceso a la red de gimnasios Andjoy.
- Productos AXA (seguro hogar, vida y auto): un 50 % de descuento en los seguros de Hogar, Auto, Moto y Vida.
- Seguro de vida: cada empleado tiene un seguro de vida que cubre fallecimiento y anticipos de capital en casos de incapacidad o invalidez.
- Club Benefíciate: página web para colaboradores de AXA Partners con ofertas y descuentos en diversos productos.
- Asistencia en viaje: asistencia en viaje al empleado y a familiares de primer y segundo grado (excepto España).
- Asistencia jurídica telefónica: servicio de acceso a un abogado para asesorar, quedando cubiertas todas aquellas consultas que pueden resolverse de forma verbal.
- Recurso de multas: servicio especializado en el recurso de infracciones administrativas de tráfico para evitar sanciones no conformes.
- Licencia sin sueldo: de 15 días a dos meses máximo de permiso sin sueldo.
- Permiso pre-maternal: seis semanas de permiso retribuido pre-maternal antes del nacimiento del bebé.

A continuación, se indican las remuneraciones medias del ejercicio 2021, en euros, y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. En el cálculo de las remuneraciones medias se ha incluido el salario anual fijo y la variable (ligada a objetivos) que tienen todos los empleados/as al 100%.



REMUNERACIONES MEDIAS	2020	2021
Por Sexo		
Mujeres	25.961,54	27.237,39
Hombres	36.096,91	39.217,54
Por Edad		
Menores de 30 años	22.459,69	24.624,03
Entre 30 y 50 años	29.968,25	31.967,50
Mayores de 50 años	34.050,54	36.815,77
Por Clasificación Profesional		
En puestos de Dirección - COMEX y LT	107.438,09	142.258,38
JEFE SUPERIOR	63.330,58	66.030,78
TITULADO GRADO SUPERIOR	54.696,27	62.451,32
TITULADO GRADO MEDIO	33.399,87	33.814,81
JEFE DE 1ª	53.951,85	58.983,49
JEFE DE 2ª	40.083,63	43.349,01
OFICIAL 1ª	26.329,96	26.877,20
OFICIAL 2ª	21.385,05	21.833,73
AUXILIAR	16.611,23	17.307,15

A continuación, se puede observar la remuneración media de directivos, desagregada por sexo, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción:

	MUJERES		HOMBRES	
	2020	2021	2020	2021
Remuneración media de directivos	106.422	101.739	129.438	187.742 ³

A continuación, se indica la brecha salarial, expresada como la diferencia entre la remuneración media del hombre menos la remuneración media de la mujer, entre la remuneración media del hombre, expresada como porcentaje.

³ La remuneración de Leadership Team ha incrementado por el peso de las 2 incorporaciones de EXECUTIVES a nivel GLOBAL en el ejercicio 2021, sus compensaciones no están alineados con salarios y beneficios locales sino como paquetes salariales de expatriado

RATIO - REMUNERACIÓN MUJERES X HOMBRES	2019	2020	2020
En puestos de Dirección - COMEX y LT	19%	13%	43% ⁴
JEFE SUPERIOR	-8%	23%	26% ⁵
TITULADO GRADO SUPERIOR	22%	28%	14%
TITULADO GRADO MEDIO	-1%	-4%	-4%
JEFE DE 1ª	7%	8%	12%
JEFE DE 2ª	11%	11%	10%
OFICIAL 1ª	5%	4%	3%
OFICIAL 2ª	1%	2%	1%
AUXILIAR	1%	-1%	-1%

Discapacidad

A continuación, se indica el número de empleados/as con certificado de discapacidad:

PERSONAS CON DISCAPACIDAD	2021
Total de personas con discapacidad	8
Plantilla total	769
<i>Ratio</i>	1%

La compañía durante 2021 ha renovado las medidas alternativas para el cumplimiento de la Ley General de Discapacidad. De acuerdo con los compromisos adquiridos en estas medidas alternativas, podemos informar que durante el año 2021 se han contratado servicios a Centre Especial de Treball XAVIER AGUILAR PEDREROL y una donación a la Fundación Adecco las cuantías correspondientes a la contratación de 11 trabajadores/as con discapacidad.



⁴ Incorporaciones de EXECUTIVES a nivel GLOBAL en el ejercicio 2021, sus compensaciones no están alineados con salarios y beneficios locales sino como paquetes salariales de expatriado

⁵ En esta categoría hay perfiles de IT y posiciones que conllevan salarios históricos por traspaso entre compañías.



En materia de discapacidad, IPAS colabora con la Fundación Adecco para contribuir a su misión *Empleo para todos*, poniendo a disposición de sus colaboradores el Plan Familia. El Plan Familia se dirige a los empleados/as que tengan un hijo/a con discapacidad. Mediante este programa se desarrollan, desde las primeras edades, competencias y habilidades que permiten a las personas con discapacidad incrementar su autonomía y empleabilidad para que en un futuro puedan formarse y desempeñar una ocupación, acción para su integración social. Durante el 2021 el Plan Familia ha tenido 4 familias de IPAS participantes en el programa.

Durante el año 2021, desde el departamento de Responsabilidad Social se lanzó una formación online sobre Discapacidad a todos los empleados/as de IPAS, para sensibilizarse acerca de la discapacidad, sus diferentes tipologías y las principales barreras que encuentran las personas con discapacidad a nivel social y laboral. Además, se ofreció **una guía de trato adecuado práctica** que permite romper con esos prejuicios que nos impiden acercarnos a las personas con discapacidad.

Desconexión Digital

La cultura de la empresa ha avanzado en los últimos años hacia la necesidad avanzar en materia de desconexión laboral, siendo cada vez más conscientes todos los empleados/as de la compañía sobre la relevancia de abordar este aspecto dentro de la compañía. En estos momentos en la empresa no existe todavía un protocolo de desconexión digital. Se ha negociado con las representaciones de los trabajadores dicho protocolo, pero a finales de 2021 este protocolo aún no estaba aprobado ni por la empresa ni por los comités de empresa.

5.2 Organización del Trabajo

La jornada de trabajo en IPAS es de 1.675 horas anuales reguladas en la normativa interna de la empresa, negociada con ambos comités. Además, existen 10 horas positivas para todos los empleados/as por acuerdo también con los comités.

Las vacaciones son de 25 días laborables, a los que en función del calendario laboral se le pueden añadir días libres.

Para el ámbito de operaciones existen turnos fijos de mañana, tarde, noche, fin de semana y jornada partida. El servicio que presta Operaciones es de 24 horas, 365 días al año.

Tanto para el personal de Estructura como para el de Operaciones se está negociando una Política de Teletrabajo post-pandemia. En la sección COVID están descritas todas las medidas en materia de teletrabajo tomadas por la compañía con el fin de asegurar el bienestar de los empleados/as/as durante 2021



Además de la posibilidad de teletrabajo, durante el año 2021, 51 empleados/as han solicitado reducción de jornada por guarda legal:

TIPO DE JORNADA	2021
Jornada reducida – mujeres	50
Jornada reducida – hombres	1

Con respecto a absentismo, IPAS ha registrado durante el 2021 un total de 90.840,12 horas, segregadas de la siguiente forma:

ABSENTISMO (HORAS)	2021
Accidentes de trabajo	360,92
Enfermedades profesionales	-
Otras causas ⁶	90.840,12

5.3 Salud y Seguridad



Desde la Dirección de IPAS, se es consciente de la importancia de fomentar ambientes de trabajo saludables. El bienestar corporativo, la formación y el desarrollo personal y profesional de nuestros empleados/as son elementos fundamentales que contribuyen al éxito del negocio y permiten el desarrollo de una cultura vinculada a nuestros valores de marca.

En el marco de este compromiso con el bienestar corporativo y la salud de los empleados/as/as de IPAS, y en aras de garantizar lugares de trabajos seguros, la Dirección asume y promueve los siguientes principios básicos de actuación:

⁶Las horas de absentismo por “otras causas” comprenden las ausencias por baja común, visita médica, visita médica descendiente/ascendiente, defunción/hospitalización, formación propia, asuntos propios, retraso, lactancia, comité, baja laboral, familia, averías transporte, exámenes, matrimonio, matrimonios familiares de primer grado, traslado de domicilio habitual, etc. En este ejercicio se incluyen dentro de esta nomenclatura las bajas por Covid-19.



- Cumplir los requisitos legales en materia de seguridad y salud en el trabajo y otros requisitos que la organización suscriba.
- Evaluar e identificar los riesgos para la seguridad y salud y realizar una prevención en origen.
- Integrar la seguridad y salud en el trabajo en todos los procesos técnicos y de recursos humanos de la organización.
- Fomentar la participación activa de los empleados/as y de sus representantes legales.
- Concienciar e informar a los empleados/as sobre la importancia en el desarrollo de comportamientos de trabajo seguros.
- Planificar la actividad preventiva definiendo programas para la mejora de las condiciones de trabajo y asegurar su implementación.
- Velar por la prevención del acoso en el trabajo, así como cualquier forma de violencia.
- Gestionar de manera adecuada la diversidad cultural y generacional de nuestros empleados/as.
- Asegurar la integración de personas con discapacidad o especialmente sensibles adaptando el trabajo a la persona.
- Ofrecer a los empleados/as la vigilancia periódica de su estado de salud.
- Desarrollar políticas de promoción de la salud en el trabajo y de fomento de hábitos de vida saludables.
- Garantizar la formación y capacitación de los empleados/as para que puedan desempeñar sus funciones de manera segura y eficaz.
- Revisar de manera periódica la eficacia y eficiencia del sistema de gestión.

La aplicación de los anteriores principios, además de la definición e implementación de estrategias de acción social y comunitaria, la consolidación de una cultura diversa e inclusiva, el acceso a recursos para la promoción de su bienestar, así como de políticas de compliance y sostenibilidad medioambiental, permiten a IPAS consolidarse como una organización socialmente responsable interna y externamente.

En relación a la siniestralidad laboral, en IPAS, el índice de frecuencia fue de 4,30 para las mujeres y 2,19 para los hombres, y el índice de gravedad fue de 0,06 para mujeres y de 0,00 para los hombres.



ACCIDENTABILIDAD	2021	
	Mujeres	Hombres
Accidentes de Trabajo - sin baja	1	0
Accidentes de Trabajo – con baja	3	1
Número de Jornadas Perdidas*	45,86	2,27

*total horas absentismo por accidente laboral/7,5horas de promedio

ÍNDICES DE ACCIDENTABILIDAD (%)		2021
Mujeres		
	Índice de frecuencia*	4,00
	Índice de gravedad**	0,06
Hombres		
	Índice de frecuencia*	2,02
	Índice de gravedad**	0,00

* número de accidentes de trabajo con baja / número de horas trabajadas * 1.000.000.

** número de jornadas perdidas / número de horas trabajadas * 1.000.

No se han registrado enfermedades profesionales durante el 2021.

5.4 Relaciones Sociales

IPAS tiene una estrategia de Relaciones Laborales basada en el diálogo social y en el cumplimiento estricto de la legalidad.

Hasta abril 2017 existían las reuniones de Diálogo Social, reuniendo a los Comités de Empresa de los dos centros de trabajo (Barcelona y Madrid), que firmaban los posibles acuerdos de forma conjunta. A partir de esa fecha, los comités de Barcelona y Madrid se reunieron por separado. Sin embargo, en 2020 los comités de empresa ya han retomado el Diálogo Social de forma conjunta.

Además de las reuniones trimestrales organizadas con Dirección, existen reuniones con la Responsable de Relaciones Laborales cada vez que se solicita, para tratar cualquier inquietud que surge. Se trata de un acceso directo e inmediato a la empresa.

La representación legal es la siguiente:



MADRID

Las últimas elecciones sindicales en Madrid tuvieron lugar en agosto de 2017 y la composición por Sindicatos es: 100% representación de Unión General de Trabajadores (UGT). El número total de miembros es de 9, en concordancia con el número de empleados/as. Además, en dicho centro está constituida la sección sindical de UGT.

Un 100% del total de los empleados/as de IPAS, correspondientes al centro de trabajo de Madrid, están cubiertos por el Convenio de Oficinas y Despachos de la Comunidad de Madrid, mejorado por IPAS.

BARCELONA

Las últimas elecciones sindicales tuvieron lugar en junio de 2016, y la composición por sindicatos es: 52,94% de Unión General de Trabajadores (UGT) y 41% de Comisiones Obreras (CCOO). Además, en dicho centro están constituidas las siguientes secciones sindicales:

- Sección sindical de UGT
- Sección sindical de CCOO
- Sección sindical de CGT

Un 100% del total de los empleados/as de IPAS, correspondientes al centro de trabajo de Barcelona, están cubiertos por el Convenio del Sector de Oficinas y Despachos de Cataluña, mejorado por IPAS. Los representantes de los trabajadores junto con los delegados de prevención realizan el seguimiento de los temas de seguridad y salud en cada centro de trabajo.

5.5 Formación



FORMACIÓN	2021 (HORAS)
Puestos de Dirección	199
Puestos de Técnicos	3.765
Puestos de Administrativos y otros	17.904
TOTAL	21.868



En IPAS seguimos con la necesidad de que todos nuestros colaboradores estén preparados para los retos que se plantean en el contexto actual en el que nos encontramos. En un entorno de cambio constante, de incerteza y ambigüedad, y con la transformación digital presente en todos los ámbitos, las habilidades de adaptación y de upskilling son prioritarias en el desarrollo y formación de nuestros colaboradores. Además, este 2021 nos ha llevado a la necesidad de seguir reformulando desde los propios equipos de formación la manera de impartir formación, la adaptación de nuevos recursos digitales y la apertura a nuevas metodologías derivadas de la casi imposibilidad de ofrecer formación presencial.

IPAS continúa proponiendo una cultura en la que todos somos propietarios de nuestro desarrollo y somos responsables de nuestra formación. Los responsables de equipo apoyan el desarrollo de las necesidades de sus equipos promoviendo las mejores soluciones para aprender. Esto incluye: aprendizaje en el trabajo, formación online, coaching, *mentoring* y cursos de formación presenciales entre los que se cuentan, básicamente, las formaciones de nuevas incorporaciones.

Desde 2017, la plataforma on-line YES Learning brinda acceso a muchas soluciones de aprendizaje, Este 2021 se consolida el partnership con LinkedIn Learning (ver más adelante).

Presentamos a continuación los principales programas e iniciativas formativas desarrolladas en 2020 en la organización:

- **Time to boost your English – goFluent:** se tratan de los 2 programas de formación en idiomas en IPAS (vuno virtual y otro on-line). Son dos programas destinados a aquellos colaboradores cuyo el aprendizaje de inglés es acuciante y necesario para desarrollar su trabajo en un contexto internacional y globalizado.
- **Programas de formaciones iniciales (HOGAR, TAI y TRAVEL):** programa de formaciones iniciales destinado a las nuevas incorporaciones en las líneas de negocio de HOGAR, TAI y TRAVEL. Estas formaciones garantizan que los nuevos empleados/as accedan a su puesto de trabajo con el conocimiento técnico y habilidades necesarias para un óptimo desempeño. Estas formaciones iniciales técnicas se ven complementadas, durante la trayectoria del colaborador en la compañía, con otras formaciones de reciclaje o especialización según las responsabilidades que vayan adquiriendo.
- **Itinerario Customer Experience:** debido a la pandemia, el itinerario Customer Experience, ideado y diseñado como 4 formaciones presenciales es trabajado para ser adaptado a un entorno virtual y pasa a convertirse en un itinerario de 3 formaciones sincrónicas on-line con las que seguimos formando a nuestros colaboradores en dar herramientas y mejorar las habilidades comunicativas y sociales para lidiar con los momentos conflictivos al teléfono. Es un programa de formación que se ha mantenido como formación virtual durante todo el 2021.
- **Formaciones para Managers 2021:** moviéndonos en un contexto remoto e híbrido, dependiendo el momento de la pandemia, hemos diseñado y creado módulos virtuales



para nuestros responsables de equipo con el objetivo de apoyarles en esa nueva gestión. Hemos impartido cursos como “Cómo cuidar emocionalmente de tu equipo” (en colaboración con el equipo de bienestar) “Cómo vivir el cambio y gestionarlo con efectividad en mi equipo” y “Cómo gestionar y motivar un equipo híbrido”. Además, hemos seguido apostando por el curso “El rol del manager” para aquellos colaboradores/as que adquirirían equipo por primera vez en su etapa profesional con IPAS.

- **Formaciones Obligatorias:** conjunto de formaciones on-line de obligatoria realización para todos los colaboradores que tiene como objetivo capacitarlos sobre temas de obligación legal (protección de datos, prevención de riesgos) y otros aspectos relevantes para AXA PARTNERS a nivel local y/o global (sensibilización de género o procesos de leakage). En 2021, se pone en marcha de manera destacable un nuevo curso obligatorio sobre la seguridad de la información y sobre delitos financieros. A final de año, se pone en marcha la formación de Speak Up, una formación relacionada con la política de acoso de AXA Partners cuyo desarrollo principal se produce en 2022.
- **Linkedin Learning:** desde 2021 para todos los colaboradores, se da acceso a la plataforma LinkedIn Learning. Se trata de una plataforma con acceso a más de 15000 cursos on-line en 7 idiomas diferentes de diversas temáticas: liderazgo, gestión de equipos, ofimática, gestión del tiempo y muchas otras. Se trata de un recurso formativo tremendamente aprovechado durante los meses de confinamiento y que ha supuesto el escopetazo de salida para acomodar una cultura del autoaprendizaje en la compañía.
- **AXA Climate Academy:** La adaptación y la lucha contra el cambio climático es una clara prioridad estratégica para AXA con la que todos/as debemos comprometernos. Durante la AXA Learning Week de 2021, los empleados/as han tenido la oportunidad de formarse en cambio climático a través de la AXA Climate Academy. Se trata de un programa de formación digital, a través de 3 módulos en vídeo disponibles en LinkedIn Learning, donde el empleado conoce la estrategia de AXA sobre el clima, conceptos u componentes clave sobre cómo el cambio climático afecta a su forma de trabajar, a nuestros clientes y a nuestro planeta. En 2021 además, por cada itinerario de aprendizaje completado por los empleados de IPAS, AXA plantó un árbol con la entidad WeForest, así como una donación de 2€ al programa de Cruz Roja que está dando soporte a las personas afectadas por la erupción del volcán Cumbre Vieja en La Palma. Finalmente, cada empleado que haya realizado esta formación ha recibido el certificado de la AXA Climate Academy.

Durante 2021, los diversos equipos de formación han continuado trabajando para adaptar no solo las formaciones a un formato virtual (primero impartidas por Skype y posteriormente por Teams) sino también en desarrollar y adquirir nuevas habilidades de facilitación necesarias en teletrabajo: uso de herramientas digitales (digitalización de contenidos, herramientas de dinamización para formaciones virtuales), adaptación de contenidos, etc... Muchas de esas formaciones, por necesidad de negocio, han pasado a ser

virtuales y otras han recuperado la presencialidad derivado también de la necesidad de negocio en relación a las formaciones iniciales de nuevas contrataciones.

5.6 Igualdad



El Plan de Igualdad es la herramienta que tiene como objetivo garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Tomando como marco la legislación laboral vigente y el compromiso de la empresa de establecer y desarrollar el Plan, IPAS conjuntamente con el Comité de Empresa de los centros de Barcelona y Madrid realizaron en el 2014 el diagnóstico de situación y acordaron y se establecieron una serie de medidas en cada una de las áreas, tanto a corto como a largo plazo.

Una vez finalizado, se realizó su publicación y comunicación en el año 2015 para toda la plantilla. En 2021 se ha continuado desarrollando conjuntamente con la representación legal de los trabajadores la renovación del Plan de Igualdad. No ha sido posible alcanzar un acuerdo respecto a dicho Plan, con lo cual la empresa procederá a su publicación sin acuerdo en 2022. Este protocolo además incluye un Protocolo contra la Violencia de Género. Durante 2022 se empezará a negociar un nuevo Plan de Igualdad con los datos de 2021.

Mediante el Plan de Igualdad, la compañía vela para minimizar las discriminaciones que puedan surgir en el cumplimiento del convenio de aplicación y establecer aquellos mecanismos que permitan reducir posibles desigualdades de género, así como todas aquellas medidas para asegurar la igualdad dentro de la compañía. Este Plan de Igualdad se está realizando teniendo en cuenta los requerimientos de las nuevas normativas, en concreto: el Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Nueva Política sobre la Igualdad de Oportunidades, Intimidación y Acoso

En IPAS estamos totalmente comprometidos con la creación de un entorno laboral inclusivo y diverso, donde cada persona pueda aportar toda su identidad al trabajo. Nuestro compromiso asegura que las diferencias sean aceptadas como fortaleza en todos los niveles y que cada persona trabajadora se sienta segura, valorada y respetada.



IPAS no tolera ningún tipo de intimidación, acoso y/o discriminación. Nuestra cultura inclusiva se basa en el respeto hacia los demás: compañeros/as, clientes y socios. Todo colaborador tiene un papel muy importante para garantizar que se mantenga un entorno de trabajo seguro y respetuoso. Todos los colaboradores/as tienen la responsabilidad de tomar las medidas adecuadas si son testigos o notan comportamientos inapropiados como: acoso, intimidación, discriminación o represalias, así como animar activamente a sus equipos a hacer lo mismo.

Con el objetivo de ayudarnos a entender mejor nuestros derechos y responsabilidades para garantizar una cultura inclusiva, IPAS lanzó en 2021 la **Política sobre la Igualdad de Oportunidades, Intimidación y Acoso** en la cual el empleado/a tiene acceso a:

1. Descripción de conductas prohibidas: discriminación directa e indirecta, victimización, intimidación, acoso, acoso sexual.
2. Responsabilidades de cada actor involucrado en esta política.
3. Canales para presentar una queja.
4. Investigación de la queja.
5. Apoyo al bienestar de las personas trabajadoras.
6. Acción disciplinaria.

Para entender mejor qué es el acoso en el lugar de trabajo, la compañía ha publicado una formación obligatoria sobre esta política. Una formación online Speak-Up, de 6 capítulos a través de LinkedIn Learning. Esta formación permite:

- mejorar la comprensión sobre qué es el acoso en el lugar de trabajo
- describir tu papel como persona trabajadora para "alzar la voz" cuando experimentes o te informen acerca de comportamientos inapropiados,
- explicar los procesos y las medidas de protección que existen para las personas trabajadoras que presenten una queja.

Inclusion Survey

Alineado con la nueva Política sobre la igualdad de oportunidades, intimidación y acoso, IPAS participó en la Inclusion Survey, organizada en septiembre de 2021. Para construir una cultura inclusiva para todos, necesitamos entender cómo se siente cada empleado/a y por ello nace la Inclusion Survey: una breve encuesta de 5', confidencial y anónima que ha permitido identificar posibles realidades o tendencias y llevar a cabo las acciones necesarias para asegurar una cultura inclusiva en la compañía.

El objetivo de esta acción es que todas las personas se sientan incluidas y nunca sean tratadas de forma diferente en función de su género, edad, origen, orientación sexual, salud mental, discapacidad u otra característica personal.

5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos



La Sociedad vela por el cumplimiento de los convenios internacionales sobre derechos humanos por medio de la asunción y difusión del Código Ético y de Cumplimiento del Grupo AXA, que define los principios y compromisos del Grupo en materia de prevención de cualquier irregularidad, en particular de la prevención de la discriminación y del acoso, y el respeto por la salud y la seguridad.

El Código establece formalmente que el Grupo AXA se opone a todas las formas de discriminación injusta o ilegal, y que no tolera la discriminación por edad, nacionalidad, origen étnico, género, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, estado civil o discapacidad. Así mismo, en 2021 se ha lanzado la **Política sobre la Igualdad de Oportunidades, Intimidación y Acoso**, que incluye un canal de quejas y un protocolo de actuación contra el acoso moral y sexual, para la prevención y gestión cuando identificadas conductas discriminatorias que puedan suponer acoso psicológico y/o sexual en el ámbito de la organización.

Además, se mantiene la Política de Alegaciones (Whistleblowing) para apoyar en la identificación, y consecuentemente en la prevención, de cualquier tipo de práctica irregular que pueda afectar a la Sociedad. La Política de Whistleblowing establece el procedimiento para denuncia de irregularidades, a través de un mecanismo que permite dar respuesta a preguntas y preocupaciones de los colaboradores en relación con la ética, el cumplimiento o cualquier otro requisito del Código Ético y de Cumplimiento.

Todas las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición del trabajo infantil se ven reguladas por la legislación nacional. Además, IPAS dispone de alianzas con entidades para eliminar la discriminación en el acceso al empleo, fomento de la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión. A nivel interno la presencia de cualquier discriminación se ve garantizada a través del Plan de Igualdad. Durante el 2021 no ha sido registrada ninguna denuncia por vulneración de derechos humanos. El canal de denuncias se



encuentra disponible a todos los empleados/as a través de la intranet y son impartidas formaciones para divulgación del canal.

Se ha recibido una denuncia con respecto a otra temática no relacionada con ninguna de las cuestiones abordadas en el presente EINF, que actualmente se encuentra en proceso de instrucción penal.

6. Información relativa a la Lucha contra la Corrupción y el Soborno



IPAS, como entidad del Grupo AXA, basa su negocio en la creación y mantenimiento de relaciones a largo plazo con las personas. La confianza es el ingrediente esencial de nuestro éxito sostenible. En este contexto, tener un conjunto claro de valores y ética es fundamental porque nos proporciona, individual y colectivamente, una "brújula moral" para ayudarnos a obtener la respuesta correcta cuando nos enfrentamos a las complejidades técnicas, prioridades competitivas y, a veces, a situaciones que nos generan un conflicto que son parte de nuestras realidades cotidianas al hacer nuestro trabajo. Los valores guían los comportamientos, que impulsan los resultados. Customer First (el cliente primero), Integridad, Valentía y One AXA; cada uno de nuestros valores solo tiene sentido si son compartidos y encarnados por todos. Deben aplicarse todos los días y en todos los sentidos. Si tenemos dudas sobre la mejor decisión a tomar, nuestros valores nos ayudan a decidir, teniendo en cuenta nuestra misión de empoderar a las personas para vivir una vida mejor. El Grupo AXA tiene una larga historia de compromiso con una ética profesional sólida. El Código Ético y de Cumplimiento del Grupo permite establecer una comprensión compartida de lo que se espera de cada uno de nuestros empleados/as y del negocio. Esos compromisos guían a nuestros empleados/as y proveedores en el desempeño de su trabajo diario. No hay conflicto entre un desempeño sólido de negocio y unos elevados estándares de ética, cumplimiento y gobierno que, de hecho, se apoyan entre sí.

6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican

La Sociedad tiene un compromiso desde hace mucho tiempo para llevar a cabo todos sus negocios con honestidad e integridad, adoptando los más altos estándares éticos. La corrupción y el soborno pueden adoptar muchas formas. Puede definirse como la oferta,

promesa, entrega, exigencia o aceptación de cualquier soborno o incentivo ilegal que, en infracción con la ley aplicable, genere una ganancia o ventaja personal para el receptor (o cualquier persona u organismo asociado con el receptor) y que está destinado a influir indebidamente en una decisión del receptor. Cualquier forma de corrupción o soborno está prohibida y puede llevar a una sanción disciplinaria. Para ello, la Sociedad tiene establecidas diferentes políticas y procedimientos de Compliance, y ha realizado diferentes formaciones sobre las mismas. A continuación, se destacan las siguientes políticas y procedimientos corporativos, disponibles en la Intranet de la entidad:

- Código Ético y de Cumplimiento.
- Política Anti-Soborno y Anti-Corrupción.
- Procedimiento de Invitaciones & Regalos.
- Política de Alegaciones (Procedimiento de Whistleblowing).
- Política de Conflictos de Interés.

6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales

La Sociedad, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, no es un sujeto obligado en materia de blanqueo de capitales. No obstante, al ser una entidad del Grupo AXA, debe cumplir con la política prevista en materia de prevención de blanqueo de capitales y aquellas políticas que regulan la prevención del crimen financiero. A continuación, se destacan las siguientes políticas, que se encuentran disponibles en la Intranet de la entidad:

- Política contra el blanqueo de capitales.
- Política de Sanciones
- Política Anti-Soborno y Anti-corrupción.

6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro



Durante el 2021, la Sociedad ha realizado aportaciones a fundaciones o entidades sin ánimo de lucro por un importe que asciende a 40.475,71 €, siendo las principales beneficiadas las siguientes entidades:



- **Fundación Ecología y Desarrollo (Ecodes)**

Con esta acción la empresa ha querido abordar dos de los pilares estratégicos de nuestra estrategia de sostenibilidad. En primer lugar, la lucha contra el cambio climático, mejorando la eficiencia energética de los hogares reduciendo las emisiones de CO2. Y en segundo lugar la protección inclusiva de aquellos colectivos en riesgo de exclusión. Para la ocasión, hemos colaborado con el programa “Ni un Hogar sin Energía” de ECODES para hacer frente a la pobreza energética y mejorar la eficiencia energética de los hogares españoles. A través de esta colaboración hemos ayudado a 40 familias en riesgo de exclusión a recibir información, diagnóstico, asesoramiento personalizado para entender y reducir las facturas de suministros energéticos y aprender hábitos de consumo responsable de la energía. Además, se les entregó un kit de eficiencia energética para implementar en sus hogares y que les permita mejorar el confort en sus viviendas y reducir su factura de la luz.

- **Fundación Adecco**

A través de la colaboración de IPAS con la Fundación Adecco participamos en el Plan Familia, a través del cual hijos/as con discapacidad de empleados pueden desarrollar desde las primeras edades, competencias y habilidades necesarias para una vida autónoma facilitando así su inclusión social y laboral en el futuro. Además, en 2021 participamos en la campaña de sensibilización para el Día Internacional de las personas con Discapacidad organizada por la misma entidad.

- **AXA de Todo Corazón**

La donación realizada a AXA de Todo Corazón nos permite contribuir a generar un mayor impacto social facilitando a todos los empleados de la compañía un plan de Voluntariado Corporativo anual. De esta manera, todos los empleados tienen la oportunidad de contribuir con su tiempo y talento a los dos pilares de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa: protección inclusiva y lucha contra el cambio climático.

- **Comunidad de Sant'Egidio**

La Comunidad de Sant'Egidio es una entidad que tiene como misión la asistencia a los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad: personas sin hogar, en situación de extrema pobreza, inmigración, y atención a la infancia entre otros. En 2021, 39 lotes solidarios fueron entregados entre Madrid y Barcelona a la Comunidad de Sant'Egidio. Esta entidad social utilizó los lotes entregados tanto para su tradicional comida de Navidad con sus beneficiarios, como para la atención alimentaria que ha llevado a cabo durante todo el invierno.



6.4 Formaciones específicas



En 2021 se han destinado 1335 horas de formación en los siguientes cursos gestionados por el Departamento de Compliance:

- Seguridad y Privacidad de los Datos
- Actividades de Administración y Gobernanza de Datos en AXA Partners
- Financial Crime Training
- P&C and Health Fraud Awareness
- Speak Up

7. Información sobre la Sociedad



7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible

Desde IPAS, trabajamos para que el impacto derivado de nuestras operaciones en materia social y medioambiental tenga un efecto positivo en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, definidos por Naciones Unidas. Un total de 17 objetivos y 169 metas sobre los cuales tenemos un rol clave para la consecución de la agenda 2030, no solo como generadores de riqueza sino también como agentes de cambio.





IPAS adquiere un compromiso directo con un desarrollo sostenible de todos los actores de nuestra sociedad a través del desarrollo de políticas, proyectos y buenas prácticas a favor de nuestros retos sociales más acuciantes: poner fin a la pobreza y la desigualdad, alcanzar la igualdad de género, el acceso a un trabajo digno, el acceso a servicios de salud o la lucha contra el cambio climático, entre otros.

En 2021 IPAS se ha unido a la renovación de la misión de AXA Partners: *«Combinando la pasión con una avanzada experiencia, diseñamos y ofrecemos soluciones en todo el mundo a las diferentes comunidades y socios. Protegemos lo que importa cuando importa»*. Un hecho que se suma a los valores de nuestra empresa, y que rigen toda nuestra actividad- “Customer First – Integridad – Valentía – One AXA”. No sólo trabajamos para alcanzar la excelencia y empoderar a nuestros empleados/as en su vocación de servicio; sino que nuestra propia actividad, basada en la prevención, ayuda y construcción, son pilares fundamentales sobre los cuales pivota de nuestra actividad en materia de Responsabilidad Social Corporativa.

Tras realizar un análisis de diagnóstico en materia de Responsabilidad Social sobre nuestras operaciones, junto con la interacción con nuestros grupos de interés, IPAS tiene un impacto fundamental en los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible:

ODS 3. Salud y Bienestar

Promoción de programas de salud y bienestar para los empleados, tales como el programa Healthy You, la disposición de servicios médicos asistenciales, promoción de hábitos saludables, posibilidad de realizar mamografías, vacunación de la gripe y la facilitación del acceso a instalaciones deportivas. Asimismo, es nuestro objetivo poder reducir los incidentes relacionados con la salud y la seguridad en el ambiente laboral.

ODS 4. Educación de Calidad

Un programa de formación que permita formarse no solo en aspectos técnicos de la dinámica del negocio sino también en el respeto a los derechos humanos, el cambio climático, discapacidad o la igualdad de género en la organización, entre otros. Además, existen posibilidades de realizar actividades de voluntariado en el ámbito de la educación, a través de AXA de Todo Corazón como el programa Coach Exit.

ODS 5. Igualdad de Género

La empresa dispone de un Plan de Igualdad, el estudio de la brecha digital y existe una Comisión de Igualdad para garantizar la igualdad entre hombres y mujeres en la empresa. Así como diferentes iniciativas para potenciar el talento femenino y fomentar la conciliación.



ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico

Todos aquellos aspectos vinculados con los datos de empleo y empleabilidad, así como la creación de empleo. Además, se trabaja con entidades sociales para empoderar a personas en riesgo de exclusión para contribuir a la mejora de su empleabilidad, como por ejemplo personas con discapacidad. En 2021, se ha realizado una inversión social de 40.475,71 € a la comunidad, repartido entre diferentes entidades que trabajan para el bienestar social de la comunidad donde operamos. Finalmente, IPAS colabora con una extensa red de proveedores favoreciendo así el crecimiento económico y el fomento del empleo a lo largo de todo el territorio.

ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura

Trabajamos en todos aquellos aspectos vinculados a la formación en TIC y Seguridad de la Información, así como la transformación digital de la compañía, convirtiendo la innovación en un aspecto fundamental en nuestro modelo de negocio y en nuestra relación con el cliente.

ODS 10. Reducción de las Desigualdades

IPAS está trabajando para reducir todas barreras que existen hacia personas con discapacidad, fomentando la formación y sensibilización para convertirse en una empresa totalmente inclusiva que aprecie el talento de las personas y facilitando el acceso al empleo. Asimismo, se desarrollan actividades de voluntariado destinadas a facilitar la inclusión y empoderamiento de personas en situación de vulnerabilidad como por ejemplo el acompañamiento a personas mayores en situación de soledad o la donación de alimentos para familias en riesgo de exclusión.

ODS 13. Acción por el Clima

La compañía ha implementado en los últimos años diferentes iniciativas alineadas con la protección del medioambiente, en el marco de su estrategia para reducir las emisiones de CO2 de manera significativa, garantizando una mayor eficiencia energética, una menor utilización de los recursos naturales, una adecuada minimización y prevención de residuos, consumo más responsable de papel y agua, y la reducción de la huella de carbono de la compañía mediante la reducción de viajes corporativos, sumado a que la totalidad de la energía consumida es 100% de origen renovable certificada.

ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos

Para conseguir un mayor impacto encaminado hacia un desarrollo sostenible, IPAS cuenta con alianzas estratégicas con el tercer sector con el fin de consolidar su performance social y medioambiental. Y al mismo tiempo que está realizando un proceso de escucha activa con sus empleados para poder potenciar la contribución a los ODS.

7.2. Subcontratación y proveedores



Todo el proceso de compra o contratación, independientemente de donde se realice, se debe regir por los siguientes principios básicos: i. Ética profesional, siguiendo los códigos de conducta, normativas y estándares establecidos; ii. Transparencia en la gestión e igualdad de oportunidades con los proveedores, favoreciendo la competencia entre los mismos; iii. Globalidad, asegurando que utilizamos la experiencia y las sinergias derivadas de nuestro tamaño global, eligiendo el nivel adecuado de negociación (entidad, país o Grupo); y iv. Responsabilidad Social Corporativa, incluyendo en la toma de decisiones criterios socialmente responsables.

La Política también establece la necesidad de garantizar el cumplimiento del código deontológico (Código Ético Proveedor AASI - 2017/1) en materia de compras de bienes y contratación de servicios, en todas las fases del proceso de compras.

Los proveedores “Red Auto”, al firmar el contrato de prestación de servicios con la Sociedad, se adhieren al Código Ético del Proveedor AASI. Los demás proveedores (Hogar) se deben adherir a la Normativa General de Colaboración.

Los contratos firmados entre el Grupo y los proveedores seleccionados deben contener las siguientes cláusulas como mínimo:

- Duración
- Fuerza mayor
- Privacidad de datos
- Protección de datos
- Encuesta de calidad
- Niveles del servicio
- Penalizaciones
- Auditoría
- Responsabilidad
- Confidencialidad
- Ley aplicable y jurisdicción
- Uso de la marca AXA
- Responsabilidad corporativa
- Soborno y corrupción



En 2021 IPAS no ha realizado auditorías presenciales de proveedores con criterios ambientales o sociales, si bien mantiene un control de la documentación y requisitos anteriormente mencionados.

7.3. Cliente final (consumidor)

En INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.U., ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos. Por eso, con el objetivo de conocer la satisfacción y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios de nuestros servicios se dispone de un servicio de encuestas y un proceso de gestión de la insatisfacción y compensación.

ESTUDIOS DE CALIDAD Y EXPERIENCIA CLIENTE

Al objeto de evaluar la experiencia con el servicio prestado, conocer cuál es el grado de satisfacción y las opiniones sobre el servicio prestado por IPAS, ésta enviará una encuesta al teléfono móvil del Asegurado (previo acuerdo con la entidad cliente) después de cerrar el expediente.

PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSATISFACCIÓN Y COMPENSACIÓN ECONÓMICA

Con la finalidad de conocer los motivos de insatisfacción de los clientes y gestionar la misma, IPAS contactará con aquellos clientes que hayan valorado el servicio con un 1 o un 2 de satisfacción global.

Para ello, un equipo especializado de IPAS contactará con el cliente a través de una llamada saliente de lunes a viernes y de 10.00 a 18.00 horas, dentro de las 24-48 horas laborables siguientes a la recepción de la citada notificación de insatisfacción.

IPAS ofrecerá una compensación⁷, cuando el origen de la insatisfacción del cliente sea imputable a una de las causas detalladas a continuación y que no hayan sido o puedan ser compensadas por incumplimiento de algún compromiso de calidad que pudiera estar establecido en el contrato de prestación de servicios con las entidades clientes.

- Incomparecencia del profesional y que además haya supuesto para el cliente una solicitud de permiso laboral o un desplazamiento de domicilio habitual.
- Petición de cambio de empresa proveedora del servicio por parte del cliente tras actuación o por presencia impropia
- Descoordinación de gremios no justificada y no informada al cliente
- Demora de material no justificada y no informada al cliente.
- Atención telefónica inadecuada.
- Profesionalidad o actitud del reparador inadecuados.

La compensación, en formato cheque electrónico o tarjeta regalo correrá a cargo de IPAS.

⁷ En formato de cheque o tarjeta regalo



No se establece ningún otro tipo de sistema de compensación.

IPAS dispone también de un proceso de gestión proactiva de la insatisfacción y compensación cuando el Asegurado manifiesta durante la gestión del siniestro su malestar por alguna de las causas detalladas anteriormente.

ANÁLISIS DE LA INSATISFACCIÓN Y COMPENSACIÓN IPAS 2021

A lo largo del 2021 se han emitido 89.247 encuestas. Se recibieron 9.820 respuestas válidas situando la tasa de respuesta en un 11%.

El 8.2% de los clientes que respondieron a la encuesta (572) manifestaron su insatisfacción con los servicios prestados valorando con un 1 o un 2 la satisfacción global.

El 79% de estos clientes fueron contactados por los equipos de gestión de la insatisfacción recuperando la confianza del 54%.

Las tipologías de siniestro con mayor porcentaje de insatisfacción han sido:

- Agua
- Rotura
- Mantenimiento
- Bricolaje
- Daños eléctricos

Teniendo en cuenta el origen de la insatisfacción en encuestas emitidas, se han ofrecido 98 compensaciones económicas, 8 de las compensaciones fueron rechazadas por los clientes. Se han dado 9 casos en los que la insatisfacción se ha manifestado durante la gestión del siniestro y procedido a su compensación de forma proactiva.

Dentro del plan de compensación a cierre de siniestro de duración irregular o con incidencias ocurridas durante la gestión del mismo. Los filtros para abordar el análisis de los casos a compensar son:

Duración irregular:

- Garantías de roturas y bricolajes superiores a 21 días
- Resto garantías superiores a 60 días

Se considera incidencia:

- Incumplimientos de citas con profesionales
- La descoordinación entre gremios de profesionales
- Incidencias por mala calidad de la reparación.

Fuera de las tipologías definidas inicialmente se ha procedido a compensar clientes afectados por:



- Atención telefónica incorrecta
- Profesionalidad / actitud inadecuada del reparador.
- Error de gestión/ información

En total, se han compensado 83 casos. Las tipologías tratadas por volumen han sido:

- Tiempo de solución empleado
- Profesionalidad /Actitud del reparador.
- Incidencias por la mala calidad de la reparación.

SISTEMAS DE RECLAMACIÓN

En cumplimiento de los requisitos legales y del Grupo AXA, la Sociedad cuenta con un Servicio de Atención al Cliente para gestionar y resolver las reclamaciones realizadas por sus clientes. Cualquier cliente puede presentar su queja o reclamación por cualquiera de los siguientes canales:

- Por correo ordinario y/o burofax
- Por correo electrónico al buzón de reclamaciones
- Por teléfono
- En cualquier de nuestros centros de trabajo

Quejas y reclamaciones recibidas y resolución de las mismas:

En el año 2021 se han registrado un total de 19.316, siendo un 48,85 % resueltas en favor del cliente. En 2021 los principales motivos de reclamación fueron:

- • Mala calidad en la reparación
- • retraso en la reparación
- • Incumplimiento de cita (plazos)
- • falta de contacto telefónico

8. A disposición del público



La Memoria de Cuentas Anuales de IPAS y su Estado de Información No Financiera (EINF) se registran anualmente en el Registro Mercantil de Madrid.

El EINF de IPAS relativo al ejercicio 2021 se encuentra disponible a disposición de cualquier interesado en la página web de la compañía (<https://corp.axa-assistance.es/informe-no-financiero>).

9. Bases para la Elaboración del Estado de Información No Financiera



Este EINF ha sido preparado tomando como referencia algunos estándares seleccionados de Global Reporting Initiative (GRI).

No habiéndose realizado un análisis de materialidad formal, IPAS ha analizado los temas citados por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, y aquellos que han sido identificados como no materiales se indican en la tabla incluida en el apartado “9.1. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad”.

Los indicadores no financieros seleccionados por IPAS cumplen con los principios de comparabilidad, materialidad, relevancia y fiabilidad y la información es precisa, comparable y está verificada por un prestador independiente de servicios de verificación.

El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este informe.

Hechos posteriores

No se han producido hechos posteriores al cierre a excepción del traspaso del negocio de prestación de servicios de gestión de siniestros desde la entidad INTER PARTNER ASSISTANCE, S.A., SUCURSAL EN ESPAÑA a la entidad INTER PARTNER ASSISTANCE SERVICIOS ESPAÑA, S.A.U. con fecha 14 de febrero de 2022 en el cual se ha transmitido el negocio, los activos y



pasivos relacionados con el mismo y se ha subrogado el personal vinculado. El precio del negocio ha sido estimado en 738.824 euros.

9.1 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
INFORMACIÓN GENERAL				
Modelo de negocio				
Breve descripción del modelo de negocio del grupo (incluyendo su entorno empresarial, su organización y estructura)	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-1 102-2 102-5 102-7 102-45	
Presencia geográfica	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-3 102-4 102-6	
Objetivos y estrategias de la organización	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	103-2	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	2. Modelo de Negocio	Aspecto material	102-15	
Políticas de la compañía				
Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	Información reportada en cada uno de los apartados del Estado de Información No Financiera.	Aspecto material	103-2	
Gestión de riesgos				
Los principales riesgos relacionados con las cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal, incluidas las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.	3. Gestión de Riesgos No Financieros	Aspecto material	102-15 102-30	
Marco de reporting				
Mención en el informe al marco de reporting nacional, europeo o internacional utilizado para la selección de indicadores clave de resultados no financieros incluidos en cada uno de los apartados	9. Bases Para la Elaboración del Estado de Información no Financiera	No aplica	102-54	

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
1. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES				
Información general detallada				
Sobre efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los procedimientos de evaluación o certificación ambiental	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la aplicación del principio de precaución	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Sobre la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	4. Información sobre Cuestiones Medioambientales	Aspecto material	103-2	
Contaminación				
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica)	No reportado	Aspecto no material	305-6 305-7 306-1 306-3 306-5	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos de contaminación.
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	4.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos	Aspecto no material	306-2	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No reportado	Aspecto no material	103-2	IPAS, por la actividad que lleva a cabo, no genera desperdicio de alimentos significativo.
Uso sostenible de los recursos				
Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	303-1 303-2 303-3	
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	No reportado	Aspecto no material	301-1	La actividad realizada por IPAS no genera un impacto o dispone de riesgos específicos en relación al consumo de materiales.

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Consumo, directo e indirecto, de energía	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	302-1	
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	103-2	
Uso de energías renovables	4.3 Uso sostenible de los recursos	Aspecto no material	302-1	
Cambio climático				
Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-1	
			305-2	
			305-3	
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	4.4 Cambio climático 2.4 Mercados y Tendencias	Aspecto material	201-2	
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	4.4 Cambio climático	Aspecto material	305-5	
Protección de la biodiversidad				
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	No reportado	Aspecto no material	103-2	Las actividades de la compañía se circunscriben a entornos urbanos, en donde el potencial impacto sobre la biodiversidad y sobre áreas protegidas no es significativo.
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	No reportado	Aspecto no material	304-1	
			304-2	
			304-3 304-4	
2. CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL				
Empleo				
Número total y distribución de empleados/as por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	5.1 Empleo	Aspecto material	102-8	
			405-1	
Número total de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1 Empleo	Aspecto material	401-1	
las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional.	5.1 Empleo	Aspecto material	102-35	
			102-36	
Brecha salarial, la remuneración puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	5.1 Empleo	Aspecto material	405-2	

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Remuneración media de los consejeros (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	102-38 102-39	De acuerdo al apartado “Información relativa a los Administradores y personal de Alta Dirección” de Cuentas Anuales de la Sociedad, durante los ejercicios 2020 y 2021 los Administradores de la Sociedad no han percibido remuneraciones, no tienen concedidos anticipos o créditos, y no se han asumido obligaciones por cuenta de ellos a título de garantía por parte de la Sociedad.
Remuneración media de los directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) por sexo	5.1. Empleo	Aspecto material	102-38 102-39	
Implantación de políticas de desconexión laboral	5.1 Empleo	Aspecto material	103-2	
Empleados/as con discapacidad	5.1 Empleo	Aspecto material	405-1	
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Número de horas de absentismo	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	403-2	
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	5.2. Organización del Trabajo	Aspecto material	103-2	
Salud y seguridad				
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-1 403-3	
Número de accidentes de trabajo por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2	
Índice de frecuencia por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2	

REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Índice de gravedad por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2	
Enfermedades profesionales por sexo	5.3. Salud y Seguridad	Aspecto material	403-2	
Relaciones sociales				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	103-2	
Porcentaje de empleados/as cubiertos por convenio colectivo por país	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	102-41	
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	5.4 Relaciones Sociales	Aspecto material	403-4	
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación	5.5. Formación	Aspecto material	103-2	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	5.5. Formación	Aspecto material	404-1	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.1 Empleo	Aspecto material	405-1	
Igualdad				
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	
Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo; Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-2 405-1	
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	5.6 Igualdad	Aspecto material	103-1	
3. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS				
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-16	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	412-1	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	102-17 406-1 419-1 411-1	



REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación. Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio. Abolición efectiva del trabajo infantil.	5.7 Información sobre el Respeto de los Derechos Humanos	Aspecto material	407-1 408-1 409-1	
4. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO				
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	6.1 Lucha contra la corrupción y el soborno: Políticas que se aplican 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 205-1 103-1	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	6.2 Lucha contra el blanqueo de capitales 6.4 Formaciones específicas	Aspecto material	102-16 103-2	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-13	
5. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD				
Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible				
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	103-2	
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	203-1 413-1	
Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	7.1. Compromisos de la empresa con el Desarrollo Sostenible	Aspecto material	102-43	
Acciones de asociación o patrocinio	6.3 Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Aspecto material	102-12	
Subcontratación y proveedores				
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	102-9	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-1 414-1	
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	7.2. Subcontratación y proveedores	Aspecto no material	308-2 414-2	




REQUISITO LEY 11/18	APARTADO DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA EN EL QUE SE REPORTA	MATERIALIDAD	ESTÁNDAR GRI DE REFERENCIA	OBSERVACIONES
Consumidores				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	416-1 416-2 417-1	
Sistemas de reclamación	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-43	
Quejas recibidas y resolución de las mismas	7.3 Cliente final (consumidor)	Aspecto material	102-44 418-1	
Información fiscal				
Beneficios obtenidos país por país	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	201-1	
Impuestos sobre beneficios pagados	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	201-1	
Subvenciones públicas recibidas	2.6 Información Fiscal	Aspecto material	201-4	

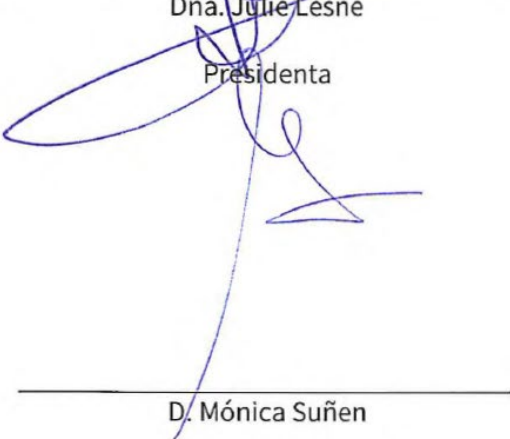


Reunidos los Administradores de la Sociedad Inter Partner Assistance Servicios España, S.A.U., con fecha de 31 de marzo de 2022 y en cumplimiento de la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad, proceden a formular el presente Estado de Información No Financiera como documento separado y parte integrante del Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021. El Estado de Información No Financiera viene constituido por los nueve apartados que preceden a este escrito.

Firmantes:




Dña. Julie Lesne
Presidenta



D. Mónica Suñen
Consejero



Dña. Maria Teresa Trujillo
Consejera Delegada



D. Andreas Friedrich
Consejero

